

**PELAKSANAAN *GOOD GOVERNANCE* OLEH APARATUR  
PEMERINTAH PADA KELURAHAN TANJUNGPINANG BARAT**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Oleh :**

**LINAWATI SHARANI**

**NIM : 080565201032**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA HAJI  
TANJUNGPINANG  
2014**

**PELAKSANAAN *GOOD GOVERNANCE* OLEH APARATUR  
PEMERINTAH PADA KELURAHAN TANJUNGPINANG BARAT**

**LINAWATI SHARANI**

Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, FISIP UMRAH

**A B S T R A K**

Good governance merupakan suatu tindak lanjut atau evolusi penyelenggaraan pemerintahan dari perubahan good government dalam suatu bentuk pemerintahan. Good governance ini cenderung lebih efektif dan efisien dalam proses dan tujuannya sehingga good governance dikategorikan sebagai suatu proses pemerintahan yang baik untuk diterapkan.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pelaksanaan Good Governance Oleh Aparatur Pemerintah Pada Kelurahan Tanjungpinang Barat. Pembahasan dalam skripsi ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan mengacu kepada konsep Sedarmayanti (2004:7) yang mengatakan bahwa untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance), ada beberapa unsur penting antara lain Akuntabilitas, Transparansi dan Keterbukaan dan perlu dioperasionalkan sehingga menjadi sebuah variabel yang kongkrit. Adapun yang dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 5 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data kualitatif.

Hasil akhir dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Tanjungpinang Barat belum menjalankan prinsip Good Governance. Hal ini dapat dilihat dari : pegawai Kelurahan Tanjungpinang Barat kurang memanfaatkan waktu luang yang seharusnya dapat digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan tepat waktu. Pemanfaatan waktu yang sebaik mungkin dalam bekerja perlu menjadi perhatian oleh pegawai pada Kelurahan Tanjungpinang Barat guna meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. pihak Kelurahan Tanjungpinang Barat melakukan sosialisasi atau publikasi khusus tentang pembuatan surat menyurat dan segala pengurusan di kantor ini

Kata Kunci : Good Governance, Transparansi, Akuntabilitas, Keterbukaan, Aturan Hukum

**IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE BY GOVERNMENT  
AGENCIES OF TANJUNGPINANG WEST VILLAGE**

**LINAWATI SHARANI**

*Students of Science Of Government, FISIP, UMRAH*

**A B S T R A C T**

*Good governance is a follow-up or changes the evolution of good governance government in a form of government. Good governance tends to be effective and efficient in the process and purpose that good governance be categorized as a good governance process to be applicable.*

*The aim in this is to determine empirically the Implementation of Good Governance By Government Agencies By Tanjungpinang West Village. The discussion in this paper uses descriptive qualitative techniques with reference to the concept Sedarmayanti (2004: 7) which says that to achieve good governance (good governance), there are several important elements such as Accountability, Transparency and Openness and needs to be operationalized so that it becomes a variable concrete. As for who serve as informants in this study as many as 5 people. Analysis of the data used in this study is the analysis of qualitative data.*

*The end result of this study it can be concluded that the Village West Tanjungpinang not follow the principle of good governance. It can be seen from: Tanjungpinang West Village employees utilizing less free time that should be used to complete a job that should be completed on time. Utilization of time as possible in the work needs attention by employees at Village West Tanjungpinang to improve employee performance in carrying out its work. Tanjungpinang the West Village to socialize or specialized publications about the making of the correspondence and all the maintenance on this office*

*Keywords: Good Governance, Transparency, Accountability, Transparency, Rule of Law*

## **PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE OLEH APARATUR PEMERINTAH PADA KELURAHAN TANJUNGPINANG BARAT**

### **A. Latar Belakang**

Good governance merupakan suatu tindak lanjut atau evolusi penyelenggaraan pemerintahan dari perubahan good government dalam suatu bentuk pemerintahan. Good governance ini cenderung lebih efektif dan efisien dalam proses dan tujuannya sehingga good governance dikategorikan sebagai suatu proses pemerintahan yang baik diterapkan di semua negara karena good governance bisa menyeimbangkan keselarasan pemerintah dengan pihak lain di berbagai sektor untuk menciptakan suatu keteraturan di dalam menjalankan pemerintahan yang baik dan bersih.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur.

Pemerintah daerah dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik, harus pula diiringi dengan penerapan prinsip good governance (kepemerintahan atau tata pemerintahan yang baik). Good governance merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan dalam menyediakan barang dan jasa publik (publik goods dan services.). Prinsip-prinsip good governance antara lain adalah prinsip efektifitas (effectiveness), keadilan,

(equity), Partisipasi (participation), Akuntabilitas (accountability) dan tranparansi (transparency).

Pada sisi lain, pemerintah daerah atau lokal sebagai lembaga negara yang mengemban misi pemenuhan kepentingan publik dituntut pula pertanggungjawaban terhadap publik yang dilayaninya, artinya pemerintah lokal harus menjalankan mekanisme pertanggungjawaban atas tindakan dan pekerjaannya kepada publik yang sering disebut menjalankan prinsip akuntabilitas (accountability). Pemerintah daerah dituntut untuk menerapkan prinsip-prinsip good governance. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, diharapkan dalam menggunakan dan melaksanakan kewenangan politik, ekonomi dan administratif dapat diselenggarakan dengan baik. Oleh sebab itu dalam prakteknya, konsep good governance harus ada dukungan komitmen dari semua pihak yaitu negara (state)/pemerintah (government), swasta (private) dan masyarakat (society).

Good Governance (tata pemerintahan yang baik) merupakan praktek penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Good governance telah menjadi isu sentral, dengan adanya era globalisasi tuntutan akan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah suatu keniscayaan seiring dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat. Tata pemerintahan yang baik (good governance) dalam konteksnya merupakan suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani, dan swasta. Untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik perlu dibangun dialog antara pelaku-pelaku penting dalam Negara, agar semua pihak merasa memiliki tata pengaturan tersebut. Tanpa

kesepakatan yang dilahirkan dari dialog, kesejahteraan tidak akan tercapai karena aspirasi politik maupun ekonomi rakyat pasti tersumbat. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah bahwa masyarakat dapat menilai dan memilih, bahkan meminta jasa layanan yang lebih baik.

Konsep dasar dari Pemerintah (Government) lebih berkaitan dengan lembaga yang mengemban fungsi memerintah dan mengemban fungsi mengelola administrasi pemerintahan. Di tingkat Pemerintahan Pusat maka konsep Pemerintah (Government) merujuk pada Presiden sebagai Kepala Pemerintahan Negara beserta Para Kabinet Pemerintahan. Sedangkan Tata Pemerintahan (Governance) lebih menggambarkan pada pola hubungan yang sebaik-baiknya antar elemen yang ada. Di tingkat Pemerintahan Negara konsep Tata Pemerintahan (Good Governance) merujuk pada pola hubungan antara pemerintah, kelembagaan politik, kelembagaan ekonomi dan kelembagaan sosial dalam upaya menciptakan kesepakatan bersama menyangkut pengaturan proses pemerintahan. Hubungan yang diidealkan adalah sebuah hubungan yang seimbang dan proporsional antara empat kelembagaan tersebut.

Dengan demikian cakupan Tata Pemerintahan (Governance) lebih luas dibandingkan dengan Pemerintah (Government), karena unsur yang terlibat dalam Tata Pemerintahan mencakup semua kelembagaan yang ada pada pemerintahan Indonesia, termasuk didalamnya ada unsur Pemerintah (Government). Dalam hal ini tata pemerintahan melibatkan unsure swasta dan masyarakat di dalamnya selain pemerintah itu sendiri. Karena bangunan governance merupakan bangunan yang multi stakeholders.

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah terus meningkat. Kelurahan Tanjungpinang Barat dalam melayani masyarakatnya seluruh pegawai pada Kelurahan Tanjungpinang Barat untuk dapat menerapkan transparansi dalam melayani masyarakat berkenaan dengan pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih jauh dari yang diharapkan.

Kelurahan Tanjungpinang Barat sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat khususnya masyarakat Tanjungpinang Barat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana kelurahan akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena kelurahan berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti. Disamping itu peran kelurahan di atas menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul : **“Pelaksanaan Good Governance Oleh Aparatur Pemerintah Pada Kelurahan Tanjungpinang Barat”**.

## **B. Landasan Teoritis**

Pemerintahan yang baik. Cita negara berdasarkan hukum, dimana masyarakatnya merupakan *self regulatory society*. Dengan demikian, pemerintah sudah dapat mereduksi perannya sebagai pembina dan pengawas implementasi visi dan misi bangsa dalam seluruh sendi-sendi kenegaraan melalui pemantauan terhadap masalah-masalah hukum yang timbul dan menindaklanjuti keluhan-keluhan masyarakat dan sebagai fasilitator yang baik. Dengan pengembangan sistem informasi yang baik, kegiatan pemerintahan menjadi lebih transparan, dan akuntabel, karena pemerintah mampu menangkap *feedback* dan meningkatkan peran serta masyarakat.

Dalam konteks lain (hukum), Pemerintahan yang baik merupakan suatu asas yang dikenal sebagai Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik, yang merupakan jembatan antara norma hukum dengan norma etika. Menurut MM Billah , istilah ini mengartikan pada makna aslinya, yaitu *Governing* yang berarti mengarahkan atau mengendalikan atau yang mempengaruhi masalah publik dalam suatu Negeri. Kerena itu *Good Governance* dapat diartikan sebagai tindakan atau tingkah laku yang berdasarkan pada nilai yang bersifat mengarahkan, mengendalikan, atau mempengaruhi masalah publik untuk mewujudkan nilai-nilai tersebut dalam tindakan dan kehidupan keseharian. Dengan demikian ranah *Good Governance* tidak terbatas pada negara atau birokrasi pemerintahan, tetapi juga pada ranah masyarakat sipil yang direpresentasikan oleh Organisasi Non Pemerintah (ORNOP) seperti Lembaga Swadaya Masyarakat dan juga sektor swasta.



Singkatnya, tuntutan pada *Good Governance* tidak selayaknya di tujukan kepada penyelenggara Negara atau pemerintahan, melainkan juga pada masyarakat di luar struktural birokrasi pemerintahan secara bersemangat menuntut penyelenggaraan *Good Governance* pada negara.

Menurut Dwiyanto (2004;21), pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai sistem administrasi yang melibatkan banyak pelaku (*multi stakeholders*) baik dari pemerintah maupun di luar pemerintah, sedangkan Sedarmayanti (2003;2) menyatakan bahwa *good governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan penyediaan *publik goods and service*. Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satu unsur yang harus terpenuhi adalah adanya komitmen dari semua anggota dalam satuan organisasi / lembaga dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih, mengedepankan dan mempertimbangkan unsur-unsur efektivitas, efisiensi dan ekonomis dalam memberikan layanan prima kepada publik.

Pemerintah daerah dituntut untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, diharapkan dalam menggunakan dan melaksanakan kewenangan politik, ekonomi dan administratif dapat diselenggarakan dengan baik. Oleh sebab itu dalam prakteknya, konsep *good governance* harus ada dukungan komitmen dari semua pihak yaitu negara (*state*)/pemerintah (*government*), swasta (*private*) dan masyarakat (*society*). Keberadaan *governance* menurut Subarsono (2003;39) digunakan karena institusi pemerintah (*government*) tidak lagi memadai jika diperlakukan sebagai satu-satunya institusi untuk menjalankan fungsi *governing*.

*Good Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) merupakan praktek penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. *Good governance* telah menjadi isu sentral, dimana dengan adanya era globalisasi tuntutan akan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah suatu keniscayaan seiring dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat.

Pengertian governance dapat diartikan sebagai cara mengelola urusan-urusan public. World Bank dalam Mardiasmo (2004:23) memberikan definisi governance sebagai “*the way state power is used in managing economic and social resources for development of society*”. Sedangkan UNDP mendefinisikan governance sebagai “*the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation affair at all levels*”. Dalam hal ini, World Bank lebih menekankan pada cara pemerintah mengelola sumber daya sosial dan ekonomi untuk kepentingan pembangunan masyarakat, sedangkan UNDP lebih menekankan pada aspek politik, ekonomi dan administrative dalam pengelolaan

Negara. World Bank dan OECF dalam Rahardjo Adisasmita (2011:23) mensinonimkan *Good Governance* dengan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administrative, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political frameworks (kerangka dasar hukum dan politik) bagi tumbuhnya kewiraswastaan. UNDP memberikan beberapa karakteristik pelaksanaan good governance, meliputi: partisipasi, rule of

law, transparansi, responsive, consensus orientation, equity, efisien dan efektif, akuntabilitas dan strategic vision.

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good government governance*) adalah suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani, dan swasta. Untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik perlu dibangun dialog antara pelaku-pelaku penting dalam Negara, agar semua pihak merasa memiliki tata pengaturan tersebut. Tanpa kesepakatan yang dilahirkan dari dialog, kesejahteraan tidak akan tercapai karena aspirasi politik maupun ekonomi rakyat pasti tersumbat. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah bahwa masyarakat dapat menilai dan memilih, bahkan meminta jasa layanan yang lebih baik.

Model-model untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, UNDP dalam Sedarmayanti, (2004;37) antara lain :

1. Model pemerintahan ekonomi (*economic governance model*) meliputi proses pembuatan keputusan yang memfasilitasi kegiatan ekonomi di dalam negeri dan interaksi di antara penyelenggara ekonomi.
2. Model pemerintahan politik (*political governance model*) : mencakup proses pembuatan berbagai keputusan untuk perumusan kebijakan .
3. Model pemerintahan administratif (*administrative governance model*) : sistem implementasi kebijakan.

Implementasi dari *good governance* di era reformasi ditandai adanya kelembagaan dalam *governance* yang melibatkan secara aktif keberadaannya terhadap 3 komponen yaitu Negara, sektor swasta dan masyarakat yang saling

berinteraksi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Negara menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sector swasta menciptakan pekerjaan dan pendapatan, adapun masyarakat memfasilitasi interaksi social budaya politik, menggerakkan kelompok masyarakat untuk ambil bagian dalam kegiatan ekonomi, politik, sosial dan budaya.

Pada dasarnya konsep *Good Governance* memberikan rekomendasi pada sistem pemerintahan yang menekankan pada kesetaraan antara lembaga-lembaga Negara baik pusat maupun daerah, sektor swasta, dan masyarakat madani (*Civil Society*). *Good Governance* juga mempunyai arti pandangan dari sebuah kesepakatan menyangkut pengaturan Negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani (*Civil Society*), dan sector swasta. *Good Governance* adalah *policy stakeholders* forum artinya kelompok – kelompok masyarakat yang dilibatkan adalah perwakilan elemen-elemen yang terpengaruh oleh kebijakan publik yang sedang proses. Kesepakatan itu mencakup keseluruhan bentuk mekanisme, proses dan lembaga-lembaga (elemen-elemen) di mana kelompok masyarakat mengutarakan kepentingannya.

Kooiman dalam Sedarmayanti (2004:2) mengemukakan bahwa sialah”...serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut”. Pada dasarnya, istilah *governance* bukan hanya berarti pemerintahan sebagai suatu kegiatan saja, melainkan juga mengacu kepada arti pengurusan, pengarahan, pengelolaan, dan pembinaan penyelenggaraan. Dan berdasarkan dari apa yang

diungkapkan oleh Kooiman di atas, dapat dipahami bahwa keterlibatan masyarakat dalam sistem pemerintahan merupakan semangat yang terdapat dalam konsep *good governance*.

*Good Governance* adalah pelaksanaan politik, ekonomi, dan administrasi dalam mengelola masalah masalah bangsa. Pelaksanaan dilakukan dengan efektif dan efisien, *responsive* terhadap kebutuhan rakyat, dalam suasana demokratis, akuntabel dan serta transparan (Santosa, 2001: 86) Sesuai dari interpretasi di atas dapat kita ambil kesimpulan bahwa, maka pemerintah yang baik itu adalah pemerintah yang baik dalam ukuran proses maupun hasil hasilnya. Semua unsur-unsur dalam pemerintahan biasa bergerak secara sinergis, tidak saling berbenturan, memperoleh dukungan rakyat serta menglibatikan semua elemen untuk mengambil kebijakan publik, menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan bagi masyarakat terwujudnya masyarakat madani (*Civil Society*).

### **C. Hasil Penelitian**

Konsep dasar dari Pemerintah (Government) lebih berkaitan dengan lembaga yang mengemban fungsi memerintah dan mengemban fungsi mengelola administrasi pemerintahan. Di tingkat Pemerintahan Pusat maka konsep Pemerintah (Government) merujuk pada Presiden sebagai Kepala Pemerintahan Negara beserta Para Kabinet Pemerintahan. Sedangkan Tata Pemerintahan (Governance) lebih menggambarkan pada pola hubungan yang sebaik-baiknya antar elemen yang ada. Di tingkat Pemerintahan Negara konsep Tata Pemerintahan (Good Governance) merujuk pada pola hubungan antara pemerintah, kelembagaan politik, kelembagaan ekonomi dan kelembagaan sosial

dalam upaya menciptakan kesepakatan bersama menyangkut pengaturan proses pemerintahan. Hubungan yang diidealkan adalah sebuah hubungan yang seimbang dan proporsional antara empat kelembagaan tersebut.

Dengan demikian cakupan Tata Pemerintahan (Governance) lebih luas dibandingkan dengan Pemerintah (Government), karena unsur yang terlibat dalam Tata Pemerintahan mencakup semua kelembagaan yang ada pada pemerintahan Indonesia, termasuk didalamnya ada unsur Pemerintah (Government). Dalam hal ini tata pemerintahan melibatkan unsure swasta dan masyarakat di dalamnya selain pemerintah itu sendiri. Karena bangunan governance merupakan bangunan yang multi stakeholders.. Untuk melihat bagaimana Pelaksanaan prinsip Good Governance pada Kantor Kelurahan Tanjungpinang Barat dapat dilihat dari beberapa dimensi yang dikembangkan menjadi suatu pedoman wawancara guna menganalisa bagaimana pelaksanaan pelayanan tersebut dapat berjalan, hal ini dapat dilihat dari :

### **1. Akuntabilitas**

Dari hasil wawancara dan observasi maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai Kelurahan Tanjungpinang Barat kurang memanfaatkan waktu luang yang seharusnya dapat digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan tepat waktu. Pemanfaatan waktu yang sebaik mungkin dalam bekerja perlu menjadi perhatian oleh pegawai pada Kelurahan Tanjungpinang Barat guna meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Akuntabilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi, dalam hal ini ialah kantor Kelurahan Tanjungpinang Barat merupakan kewajibannya untuk

mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misinya dalam memberikan pelayanan. Sehingga secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas berarti menyalarkan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku. Terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini tidak saja menguntungkan bagi masyarakat akan tetapi juga mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan pemerintahan

## **2. Transparansi**

Dari hasil wawancara dengan keseluruhan responden dan dari hasil observasi yang dilakukan ditemukan bahwa memang belum pernah dilakukan publikasi secara langsung yang dilakukan oleh pihak Kelurahan Tanjungpinang Barat dalam pengurusan maupun pelayanan. Transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik akan dapat memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Pentingnya informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik terutama pada kelurahan Tanjungpinang Barat akan dapat memudahkan masyarakat untuk dapat melaksanakan kepengurusan administrasi kependudukan. Transparansi pada akhirnya akan menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dengan masyarakat serta akan menciptakan pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, akuntabel, dan responsive terhadap aspirasi dan kepentingan masyarakat.

### **3. Keterbukaan**

Sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan dari kelurahan Tanjungpinang Barat serta mengacu dari tanggapan para responden dan key informan tersebut dan dari pengamatan yang dilakukan, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa untuk tindakan dalam menghadapi keluhan masyarakat sudah baik. Ini dapat dilihat jika masyarakat mengeluhkan sesuatu misalnya persyaratan yang berbelit belit, atau tidak pahami masyarakat terhadap prosedur yang ada dan lain sebagainya selalu langsung ditanggapi dengan baik. Jika ada masalah yang tidak dapat teratasi biasanya pegawai akan mencatatnya dan mengadakan ke atasan yang lebih tinggi dan berwenang untuk menyelesaikannya. Keterbukaan pemerintahan merupakan syarat mutlak bagi suatu pemerintahan yang efisien. Keterbukaan dapat memberikan pengetahuan terhadap kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah. Dengan mengetahui memungkinkan masyarakat itu memikirkan dan pada akhirnya ikut memutuskan. Keterbukaan akan mewujudkan peran serta masyarakat dalam mensukseskan *Good Governance*

### **4. Aturan hukum**

Dari hasil observasi diatas dan dari hasil wawancara dengan sepuluh responden berikut dengan key informan dapat diambil kesimpulan bahwa untuk perlakuan yang jujur dan terus terang di kantor Kelurahan Tanjungpinang Barat mengenai kepastian waktu dan biaya haruslah menjadi perhatian. Seperti membuat papan persyaratan, alur prosedur yang berisi biaya dan waktu penyelesaian setiap pengurusan. Jika terjadi keterlambatan terhadap penyelesaian maka haruslah diinformasikan terlebih dahulu seperti dalam proses pengurusan



jika pejabat yang bersangkutan tidak berada ditempat maka petugas akan memberitahukan kepada masyarakat untuk datang kembali. Begitu juga dengan biaya jika ada perubahan dengan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat maka harus terlebih dahulu dijelaskan kepada masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Barat. Jika dengan biaya apabila masyarakat melakukan pengurusan dengan calo maka mereka harus memberikan bayaran kepada calo, hal ini yang akan membuat kesan bahwa masyarakat memberikan kepada petugas kantor Kecamatan.

Pembagian kerja adalah merupakan penjadwalan kerja pegawai di suatu perusahaan. Fungsi pembagian kerja ini untuk memudahkan dan menghindarkan bentrok kerja. Diwujudkan untuk mengelompokan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing personil atau unit kerja. Dengan jadwal ataupun definisi pembagian pekerjaan akan disesuaikan dengan kemampuan seorang atau unit lebih terlihat, dan yang jelas lebih mengurangi tingkat kerumitan. Yang pastinya akan lebih efektif dan efisiensi.

#### **D. Penutup**

##### **1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kelurahan Tanjungpinang Barat belum menjalankan prinsip *Good Governance*. Hal ini dapat dilihat dari : pegawai Kelurahan Tanjungpinang Barat kurang memanfaatkan waktu luang yang seharusnya dapat digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan tepat waktu.

Pemanfaatan waktu yang sebaik mungkin dalam bekerja perlu menjadi perhatian oleh pegawai pada Kelurahan Tanjungpinang Barat guna meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Pihak kelurahan Tanjungpinang Barat belum memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat berkaitan dengan pekerjaan maupun pelayanan yang diberikan. pihak Kelurahan Tanjungpinang Barat melakukan sosialisasi atau publikasi khusus tentang pembuatan surat menyurat dan segala pengurusan di kantor ini. Hal ini seharusnya menjadi perhatian oleh pihak kelurahan karena mengingat informasi yang dilakukan melalui sosialisasi dan publikasi merupakan bentuk transparansi dalam sebuah pelayanan. Kemudian belum adanya Peraturan yang jelas terhadap setiap pengurusan pelayanan di Kelurahan Tanjungpinang Barat seperti aturan tentang waktu dan biaya.

## **2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan kepada adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu :

1. Pihak kelurahan seharusnya memberi informasi secara terbuka terhadap segala pengurusan yang ada di Kelurahan Tanjungpinang Barat
2. Dalam menjalankan pekerjaannya yang langsung berhadapan dengan masyarakat sebaiknya pihak kelurahan memiliki prosedur serta peraturan yang jelas

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Ahmad Santosa, Mas. 2001. “ *Good Governance Hukum Lingkungan* “Jakarta : ICEL.
- Dwiyanto, Agus. 2004. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PPSK-UGM
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketa Pada Masa Transisi*. Jogjakarta : Pustaka Pelajar.
- Krina. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Transparasi, Partisipasi dan Akuntabilitas*. Web: <http://www.goodgovernance.com>
- Mardiasmo. 2004. *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003, *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Rineka Cipta: Jakarta
- Sabarno, Hari, 2007. *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*. Sinar Grafika: Jakarta
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju
- \_\_\_\_\_. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Manajemen Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju
- Sumaryadi, Nyoman., 2010, *Sosiologi Pemerintahan*. Penerbit: Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : CV. Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : CV. Alfabeta
- Thoha, Miftah, 2002. *Perspektif Pengaruh Birokrasi: Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid II*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta