



IMPLEMENTASI PRINSIP - PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN KEMAYORAN KOTA JAKARTA PUSAT

Amin Otoni Zebua¹, Angella Rosha Pangestu²

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945^{1,2}

Penulis Korespondensi: atonizebua@gmail.com

Informasi Artikel

Article History;

Submitted: 02-10-2023

Accepted: 13-12-2023

Published: 23-01-2024

Kata Kunci;

Implementasi; Kualitas Pelayanan Publik; Prinsip *Good Governance*.

Keyword;

Implementation; Public Service Quality; Principles of *Good Governance*.

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pemberian pelayanan publik di kantor kecamatan Kemayoran, Jakarta Pusat. Studi ini menggunakan metode penelitian kualitatif, termasuk wawancara, dokumentasi, dan observasi, untuk mengumpulkan data. Penelitian ini memberikan gambaran umum tentang penelitian sebelumnya dan kerangka teoritis yang terkait dengan topik penelitian. Identifikasi masalah adalah inefisiensi administrasi dalam memperpanjang izin, yang menciptakan ketidakpastian dalam waktu pemrosesan dan mempengaruhi kualitas pemberian layanan publik. Lokasi penelitian adalah kantor kecamatan Kemayoran, dan fokusnya adalah pada prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pemberian layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong dan menghambat penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pemberian layanan publik. Studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang kualitas pemberian layanan publik berdasarkan prinsip-prinsip *Good Governance* dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan prinsip-prinsip tersebut.

Abstract

This research is focused on the principles of Good Governance in public service delivery at the Kemayoran Sub-district Office in Central Jakarta. The study uses qualitative research methods such as interviews, documentation, and observation to gather comprehensive data. The paper provides an overview of previous research and the theoretical framework related to the research topic. The identified issue is administrative inefficiency in permit renewals, which results in processing delays and affects the quality of public service delivery. The research is conducted at the Kemayoran Sub-district Office, with a specific focus on the application of Good Governance principles in public service delivery. The study aims to identify factors that promote or hinder the implementation of Good Governance principles in public service delivery. By doing so, it aims to shed light on the quality of public service delivery based on Good Governance principles and identify factors that influence their implementation. The expected outcomes of this study will offer valuable insights into enhancing public service quality, improving administrative processes, and the application of Good Governance principles, not only at the Kemayoran Sub-district Office but also potentially in other contexts of public service provision

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk. Buruknya pelayanan publik Indonesia bukan lagi rahasia, di kalangan aparatur sipil negara tampaknya masih kerap mempersulit pelayanan sehingga muncul istilah kalau bisa rumit, kenapa harus dimudahkan. Adanya kualitas layanan mengubah kepuasan pengguna atau penerima layanan, yaitu komunitas sebagai salah satu wujud implementasi *good governance* sehingga kualitas pelayanan publik menjadi salah satu strategi untuk memerangi kegiatan ilegal. Instansi pemerintah adalah organisasi yang terdiri dari sekelompok orang yang dipilih secara prosedural yang bertekad untuk memenuhi tugasnya dan memberikan layanan publik yang baik. Setiap instansi pemerintah memiliki tujuan yang ingin dicapai dengan menggunakan kualitas yaitu peningkatan sumber daya manusia (SDM) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pentingnya tata pemerintahan yang baik dalam Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000, *good governance* adalah penyelenggaraan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalisme, akuntabilitas, pelayanan prima, transparansi, demokrasi, efisiensi, efektifitas, dan supremasi hukum yang disepakati bersama. Oleh karena itu perlu adanya perhatian khusus yang mendalam terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh lembaga pemerintah, maka penting untuk mempelajari pelayanan publik, karena pada umumnya masyarakat sangat membutuhkan pelayanan publik, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Strategi pembangunan Indonesia di tingkat nasional maupun daerah dapat berjalan dengan baik ketika semua elemen pemerintah yang bertanggungjawab saling bekerja sama. Masalah tata pemerintahan yang baik menunjukkan bagaimana strategi pembangunan nasional dan daerah dapat dikembangkan dan dilaksanakan Karena *good governance* merupakan suatu konsep interaksi dan kerjasama antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat sering disebut kemitraan. Pola pengelolaan program tersebut pada umumnya diarahkan untuk menemukan bentuk-bentuk yang tepat dalam rangka memecahkan berbagai macam permasalahan dalam masyarakat atau mungkin juga dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, serta pelayanan publik dengan berkolaborasi dan bersinergi dengan aktor lain diluar pemerintah.

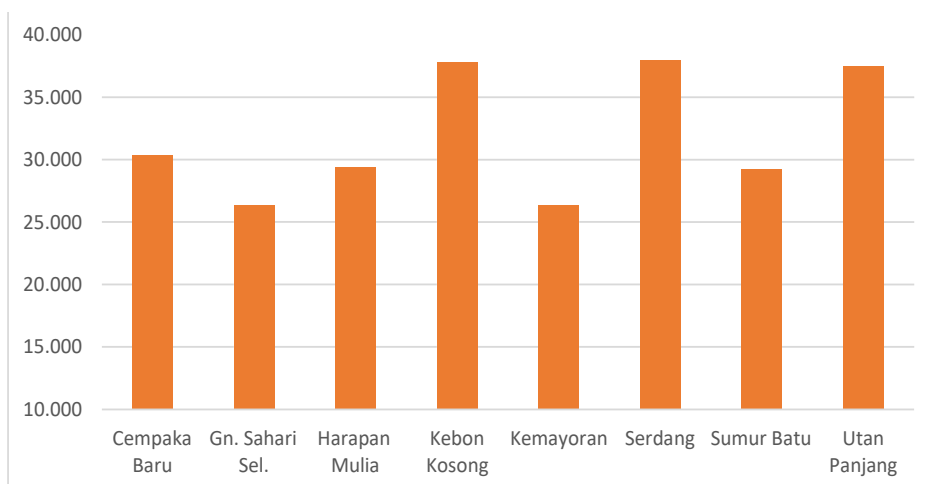
Good governance dapat berjalan dengan baik dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. karena sebuah *good governance* yang efektif akan menuntut adanya koordinasi yang baik dan integritas, profesional serta etos kerja dan moral yang tinggi. Oleh karena itu sebuah konsep penerapan *good governance* dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara merupakan tantangan tersendiri. Tuntutan terhadap *good governance* pada sektor publik dalam beberapa tahun ini menjadi sebuah keharusan. Hal ini belajar dari pengalaman akibat banyaknya organisasi sektor publik yang memiliki kinerja yang kurang baik. Perubahan lingkungan yang meliputi segala aspek kehidupan, baik yang bersifat ekonomi, sosial, budaya, dan politik menjadi penyebab akan tuntutan tersebut. Dalam upaya mengantisipasi perubahan kondisi lingkungan, sektor publik perlu mengarahkan kembali usaha mereka sesuai dengan kebutuhan dan kesempatan yang baru. Mereka perlu mereview dan mengoreksi kembali cara-cara bekerja, contohnya dengan memperkenalkan sistem yang baru, reorganisasi, mengadopsi metode pekerjaan yang baru dan lain sebagainya termasuk juga perubahan manajemen.

Sektor publik juga perlu melakukan efisiensi dan efektivitas dengan melakukan pemotongan pengeluaran pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa sektor publik saat ini diharapkan dapat memperlihatkan ciri-ciri yang dimiliki sektor swasta, termasuk perilaku kewirausahaan. Di tengah perubahan dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan publik, kantor kecamatan Kemayoran dituntut untuk beradaptasi dengan cepat dan memperbarui metode pelayanannya. Dalam konteks inilah pentingnya melakukan penelitian tentang implementasi prinsip *good governance* di kantor kecamatan tersebut untuk

meningkatkan kepuasan pelayanan publik. Praktek *good governance* 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*.

Informasi mengenai tindakan pemerintahan, misalnya alasan melatar belakangi tindakan, bentuk tindakan serta waktu dan cara melakukan tindakan, harus tersedia bagi para pemegang saham (*stakeholder*) dan masyarakat luas. Dengan memiliki akses terhadap berbagai jenis informasi semacam itu maka masyarakat dan *stakeholder* dapat menilai apakah pemerintah telah benar-benar mengabdikan pada kepentingan masyarakat atau kepentingan pihak lain. Masyarakat dan *stakeholder* dapat menilai sejauh mana keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan mereka dan menentukan sikap yang tepat dalam merespon kebijakan dari pemerintah tersebut. Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, maka dapat mempermudah upaya masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan rakyat. Masyarakat secara mudah dapat menentukan apakah akan memberikan dukungan kepada pemerintahan, atau sebaliknya, kritikan, dan protes yang di lakukan agar pemerintah lebih berpihak kepada kepentingan dalam publik, lebih dari itu hak untuk memperoleh informasi adalah hak asasi dari setiap warga negara agar dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pemerintahan secara tepat.

Pelaksanaan pemerintahan yang baik semakin berkembang di tengah tengah masyarakat kita seiring dengan semakin tingginya kompleksitas permasalahan bangsa dalam berbagai aspek penyelenggaraan negara. Perkembangan ini di tandai dengan dikembangkannya paradigma baru dibidang pemerintahan saat ini yang di kenal secara luas saat ini dengan istilah *good governance* atau seiring diartikan secara umum sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Selain itu, dalam *good governance* terdapat 9 prinsip penting yaitu partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, peduli kepada masyarakat, berorientasi kepada consensus, efektif dan efisien, keadilan (*fairness*), transparansi, akuntabilitas dan tanggung jawab. Penerapan prinsip *good governance* sangat perlu untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, terlebih dalam menata pemerintahan yang baik. Pelaksanaan prinsip tersebut juga sangat perlu dalam menata pemerintahan yang baik, oleh karenanya prinsip *good governance* mempunyai peran sebagai pengontrol juga pengendali bagi pemerintah untuk menjalankan pemerintahan yang baik serta terbebas dari tindak pidana yang tidak diinginkan. Implementasi kepemimpinan yang baik merupakan suatu kepentingan dalam mewujudkan pemerintahan daerah (*local governance*) yang efektif, efisien, mandiri serta bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).



Gambar 1. Diagram Data Penduduk Kecamatan Kemayoran

Sumber : (Badan Pusat Statistika, 2022).

Dari hasil penelitian, peneliti menemukan beberapa permasalahan pelayanan publik di kantor kecamatan kemayoran, temuan tersebut diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti. Hasil observasi menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Kemayoran belum menerapkan sepenuhnya prinsip prinsip *good governance* hal ini dibuktikan dengan temuan yang didapat diantaranya masalah tentang prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kemayoran dimana masih terlihat belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari data data masyarakat maupun bidang usaha yang belum sepenuhnya terdokumentasikan dengan baik melalui sistem yang ada dimana dalam proses pengurusan perpanjangan pajak reklame mengharuskan untuk mengisi formulir secara manual seperti halnya registrasi di awal yang memungkinkan ketidakefektifan dalam pelayanan selain itu juga seperti hal pengurusan awal pemberkasan pajak reklame ini dapat dikatakan adanya ketidakpastian waktu yang diberikan oleh pihak kecamatan.

Kemudian temuan lainnya yang didapatkan dilapangan adalah kurangnya inklusivitas dalam pelayanan khususnya kepada lansia. Hal ini dibuktikan dengan temuan adanya masyarakat lansia yang akan mengurus pajak bumi bangunan (PBB) namun terkendala kurang mengerti dalam penggunaan teknologi atau sistem yang ada namun disarankan untuk kembali pasca sudah diinput melalui sistem. Hal ini tentunya membuat kesan buruk dari respon pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Kemayoran tersebut. Maka berdasarkan hasil temuan yang didapat saat penelitian sehingga membuat penulis semakin tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut. Penelitian ini dilakukan oleh penulis karena merasa tertarik untuk mengulas bagaimana implementasi *good governance* di tingkat kecamatan yang setiap harinya memberikan pelayanan kepada masyarakat luas serta bagaimana fakta yang terjadi di lapangan dalam proses penerapan *good governance*. Hal ini dianggap penting karena konsep pelayanan publik yang diberikan oleh setiap instansi pemerintah tentunya akan mempengaruhi pandangan masyarakat terhadap citra pemerintah yang akan menimbulkan citra baik pemerintah itu sendiri.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah Penelitian kualitatif atau yang sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting), disebut metode penelitian kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mempermudah peneliti menjabarkan penelitian secara terbuka dan mendalam mengenai suatu permasalahan penelitian. Penelitian dilakukan di kantor kecamatan kemayoran, kota Jakarta Pusat. Adapun data yang digunakan berupa data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini berupa dokumentasi, wawancara dan observasi. Metode penelitian yang digunakan dijelaskan tentang pendekatan apa yang digunakan, data yang digunakan, cara pengumpulan data, dan cara analisis data yang dilakukan, serta tempat dan waktu penelitian dilakukan. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini berupa dokumentasi, wawancara dan observasi. Dengan menggunakan teknik analisis data model Miles, Huberman dan Saldana dalam (Sugiyono, 2015) dengan langkah-langkah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan prinsip *Good Governance* adalah proses kegiatan administrasi dalam suatu instansi pemerintahan dengan mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan melibatkan aparatur pemerintah sebagai pelaksana roda pemerintahan melalui rumusannya yaitu melalui prinsip-prinsip efektif dan efisiensi, partisipasi, aturan hukum, daya tangkap dan akuntabilitas. Kinerja aparatur pemerintah adalah hasil karya secara kualitas dan kuantitas yang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat di nilai dari hasil kerja dalam

melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah di tentukan Dalam penelitian secara lengkap terkait dengan Implementasi Prinsip Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kemayoran Kota Jakarta Pusat, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tujuan mendapatkan data yang bersifat deksriptif yang menunjukkan bentuk kata serta kalimat yang di dapatkan dari hasil wawancara, observasi di lapangan, dan melalui dokumentasi. Dalam menganalisa data tersebut, peneliti menggunakan indikator Prinsip Prinsip *Good Governance* yang di kemukan oleh (LAN, 2003) untuk mengukur kinerja para Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik di kantor kecamatan kemayoran yaitu:

a. Indikator Partisipasi (*Participation*)

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan melalui indikator partisipasi yang dimana membahas tentang bagaimana partisipasi masyarakat terhadap suatu forum di Kantor Kecamatan Kemayoran, Dalam konteks ini, partisipasi melibatkan berbagai pihak, termasuk instansi yang memberikan layanan dan masyarakat yang menerima layanan. Namun, implementasi partisipasi ini belum mencapai tingkat optimal, terutama dalam mengikutsertakan masyarakat dalam proses evaluasi pelayanan yang sudah diberikan. Dalam kesimpulannya, hasil wawancara menunjukkan pentingnya partisipasi dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Kemayoran. Melibatkan instansi pemberi layanan dan masyarakat penerima layanan dalam proses evaluasi dan perbaikan adalah langkah krusial. Diperlukan kerangka kerja yang jelas, mekanisme pengumpulan masukan yang efektif, serta komitmen untuk menerapkan perubahan berdasarkan masukan yang diberikan.

b. Indikator Penegakan Hukum (*Rule of Law*)

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan melalui indikator penegakan hukum yang dimana membahas tentang bagaimana bertujuan untuk menciptakan kondisi bahwa hukum mengikat kepada siapa saja, penegakan hukum harus diberikan secara adil dan pasti bagi masyarakat maupun pihak swasta terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan. di Kantor Kecamatan Kemayoran. Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Kemayoran telah mengambil langkah awal yang positif dalam penciptaan *good governance* melalui penegakan hukum yang konsisten dan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun, tantangan berkelanjutan tetap ada dalam menjaga dan meningkatkan standar ini. Dengan komitmen yang kuat, perbaikan berkelanjutan, dan partisipasi yang lebih luas, upaya untuk mencapai *good governance* dapat terus ditingkatkan di masa depan.

c. Indikator Transparansi (*Transparency*)

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan melalui indikator transparansi yang dimana membahas tentang bagaimana transparansi pemerintah terhadap setiap pelayanan yang dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, ditemukan bahwa pihak Kantor Kecamatan Kemayoran sudah sangat terbuka terhadap setiap prosedur pelayanan maupun informasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam suatu pengurusan izin. Sejalan dengan hal itu transparansi akan hal biaya juga sudah sangat terbuka dan diinformasikan secara langsung kepada masyarakat sehingga hal ini dapat meminimalisir kecurangan

kecurangan terhadap pembiayaan dalam pengurusan suatu izin di Kantor Kecamatan Kemayoran.

d. Indikator Responsivitas (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan melalui indikator responsivitas Kantor Kecamatan Kemayoran terhadap pelayanan yang diberikan sudah sangat baik sesuai hasil yang didapatkan oleh peneliti dimana para ASN selalu memberikan kesan yang positif kepada masyarakat seperti penyampaian informasi seputar persyaratan informasi dengan bahasa yang mudah di pahami sehingga hal ini membantu masyarakat untuk cepat memahami informasi yang diberikan. Hal ini juga didukung dengan tersedianya loket pelayanan yang memadai dikantor Kecamatan dengan jumlah 4 loket sehingga menambah kesan positif terhadap pelayanan dan juga mempercepat setiap proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas. dimana selalu mengedepankan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan juga selalu siap menerima setiap keluhan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

e. Indikator Konsensus (*Consensus Orientation*)

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan melalui 67ndicator consensus pada Kantor Kecamatan Kemayoran selalu dilaksanakan setiap bulannya dan melakukan evaluasi setiap bulannya terhadap pelayanan di Kecamatan Kemayoran. Namun sejalan dalam hal musyawarah ini tidak sepenuhnya melibatkan Masyarakat terkait dalam perumusan ataupun evaluasi suatu kebijakan, hal ini dapat dilihat dari informasi yang didapat pada saat melakukan penelitian bahwa Kantor Kecamatan Kemayoran hingga saat ini belum melibatkan masyarakat pada suatu forum ataupun musyawarah baik dalam hal evaluasi kinerja pelayanan maupun dalam perumusan suatu kebijakan. Hal serupa juga disampaikan oleh salah satu masyarakat yang menyampaikan bahwa belum pernah mendapatkan undangan dari pihak Kecamatan Kemayoran untuk menghadiri suatu forum yang diadakan oleh Kecamatan Kemayoran sehingga dalam hal mewujudkan pemerintahan yang baik tentunya hal ini tidak sesuai dengan prinsip prinsip good governance yang menyebutkan bahwa dalam suatu consensus melibatkan semua stakeholder sehingga semua keputusan dan kebijakan yang dibuat berdasarkan atas pertimbangan dan masukan dari semua stakeholder.

f. Indikator Kesetaraan dan Keadilan

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan melalui indikator kesetaraan dan keadilan pada Kantor Kecamatan Kemayoran pelayanan yang diberikan oleh para pegawai dikantor Kecamatan Kemayoran sudah sangat adil dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hal ini dapat dilihat dari data yang didapatkan oleh peneliti pada saat mewawancarai pihak kecamatan kemayoran yang menjelaskan bahwa pihak kecamatan kemayoran selalu berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku tanpa adanya perlakuan istimewa terhadap suatu golongan masyarakat dan tidak membedakan pelayanan yang diberikan kepada setiap masyarakat. Namun dalam hal kesetaraan masih diperlukan adanya evaluasi terkait pelayanan yang diberikan pada lansia, dimana berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti menjelaskan bahwasanya tidak adanya tindakan maupun respon yang lebih terhadap lansia yang datang ke Kantor Kecamatan Kemayoran dalam pemanfaatan teknologi dalam pelayanan dimana Sebagian besar lansia kurang memahami penggunaan dari teknologi yang ada sehingga

menyebabkan terhambatnya pengurusan administrasi.

g. Indikator Efektivitas dan Efisien

Berdasarkan hasil diskusi dan wawancara indikator efektivitas dan efisien, dapat disimpulkan bahwa indikator efektivitas dan efisiensi penting bagi pemerintah untuk mencapai hasil yang diinginkan sambil memanfaatkan sumber daya secara maksimal. Dalam hal efektivitas Sekretaris Camat menyebutkan bahwa layanan yang diberikan oleh Kecamatan Kemayoran baik dalam hal pelayanan dan waktu yang dibutuhkan untuk proses penerbitan suatu izin sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Namun hal tersebut berbeda dengan informasi yang didapatkan melalui masyarakat yang menyampaikan bahwa memang prosesnya cepat dan sesuai dengan informasi yang diberikan namun dalam hal proses penerbitan izin mengharuskan masyarakat untuk mengisi beberapa formulir seperti pada saat pengurusan di awal dimana seharusnya hal ini bisa dilakukan dengan memanfaatkan pengarsipan melalui teknologi yang ada.

h. Indikator Akuntabilitas

Berdasarkan hasil diskusi dan wawancara dengan para informan terkait indikator akuntabilitas, dapat disimpulkan bahwa indikator akuntabilitas pada Kantor Kecamatan Kemayoran Kota Administrasi Jakarta Pusat menunjukkan beberapa tanda-tanda akuntabilitas yang positif. Komitmen terhadap pertanggungjawaban, kesadaran akan pentingnya prosedur, dan fokus pada profesionalisme dalam pelayanan adalah hal-hal yang penting dalam membangun akuntabilitas yang kuat. Hal ini berdasarkan pada hasil penelitian bahwa Kantor Kecamatan Kemayoran selalu melaksanakan evaluasi terhadap pelayanan setiap bulannya yang dihadiri oleh camat dan perwakilan dari kantor walikota hal ini sebagai bentuk tanggungjawab terhadap Tupoksi para ASN dan Staf Kantor Kecamatan Kemayoran. Namun dari sisi akuntabilitas terhadap masyarakat belum terlaksana hal ini sesuai dengan hasil wawancara bahwa belum adanya pelaporan hasil evaluasi kinerja kepada Masyarakat baik melalui media social maupun dengan menggunakan media informasi lainnya.

i. Indikator Visi Strategi

Berdasarkan hasil diskusi dan wawancara dengan para informan terkait indikator visi strategi, dapat disimpulkan bahwa indikator visi strategi dikantor Kecamatan Kemayoran memiliki komitmen pada inovasi, khususnya melalui pemanfaatan teknologi dan perbaikan sarana serta prasarana. Fokus pada pelayanan publik dan adaptabilitas terhadap kemajuan teknologi yang kedepan akan semakin berkembang dan akan menciptakan tantangan bagi para ASN dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Penerapan visi strategi ini dapat menjadi langkah positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan dampak positif bagi masyarakat yang dilayani. Evaluasi dan pelaksanaan lebih lanjut diperlukan untuk memastikan visi strategi ini terintegrasi dengan baik dalam seluruh aspek organisasi dan tercapainya tujuan organisasi secara efektif.

j. Faktor Penghambat Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kemayoran

Berdasarkan hasil diskusi dan wawancara dengan para informan terkait indikator faktor penghambat, dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat pelayanan publik di kantor kecamatan Kemayoran menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala dan tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di organisasi tersebut. Lemahnya pengawasan kinerja, kendala dalam pemanfaatan teknologi, dan kondisi sarana serta prasarana yang

tidak memadai adalah hal-hal yang harus diatasi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik. Organisasi perlu mengadopsi pendekatan yang holistik, berkesinambungan, dan transparan dalam mengatasi permasalahan ini. Upaya untuk meningkatkan tata kelola, etika, pengawasan, dan pemanfaatan teknologi yang lebih baik perlu dilakukan agar pelayanan publik menjadi lebih responsif dan dapat memenuhi harapan masyarakat yang dilayani. Evaluasi secara berkala dan implementasi tindakan perbaikan yang tepat akan menjadi kunci keberhasilan dalam mengatasi faktor penghambat yang ada.

k. Faktor Pendukung Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kemayoran

Berdasarkan hasil diskusi dan wawancara dengan para informan terkait indikator faktor pendukung, dapat disimpulkan bahwa terdapat faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan publik yang baik di Kantor Kecamatan Kemayoran. Ketersediaan SDM yang kompeten dan profesional, pelaksanaan pelayanan sesuai SOP, sarana dan prasarana yang memadai, serta interaksi positif antara masyarakat dan kantor kecamatan merupakan aspek-aspek kunci dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan adanya dukungan dari faktor-faktor ini, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kemayoran dapat terus ditingkatkan.

Tabel 1. Jumlah Penduduk di Kecamatan Kemayoran Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Kelurahan	Jenis Kelamin		Jumlah Penduduk
		Laki Laki	Perempuan	
1.	Harapan Mulia	14535	14360	28895
2.	Cempaka Baru	20800	20666	41466
3.	Sumur Batu	14325	14427	28752
4.	Serdang	18671	18712	37383
5.	Utan Panjang	19083	18409	37492
6.	Kebon Kosong	19026	19209	38235
7.	Kemayoran	13158	13028	26186
8.	Gn. Sahari Selatan	12188	11867	24055

Sumber: Badan Pustaka Statistika (2022)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Implementasi Prinsip Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kemayoran Kota Jakarta Pusat. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa proses Implementasi Prinsip Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kemayoran Kota Jakarta Pusat, sudah cukup baik namun masih ada beberapa indikator yang perlu dibenahi oleh pihak Kecamatan Kemayoran agar dapat mewujudkan prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kemayoran Kota Jakarta Pusat. Hal ini dapat dilihat dari: Dari hasil penelitian, beberapa indikator prinsip good governance sudah berjalan cukup baik yaitu pada indikator penegakan hukum, dimana Kantor Kecamatan Kemayoran selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku kemudian juga dalam hal responsivitas juga sudah cukup baik dari segi komunikasi dan pelayanan hal ini didukung dengan

tersedianya loket pelayanan yang cukup sehingga bisa mengoptimalkan pelayanan kemudian juga faktor transparansi dimana kantor kecamatan kemayoran sudah cukup terbuka dalam hal pelayanan baik informasi maupun biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat, faktor keadilan sudah cukup baik diterapkan, kemudian juga faktor efektivitas dan efisiensi yang sudah berjalan cukup baik dengan memanfaatkan fasilitas yang ada dan juga meminimalisir anggaran yang tidak terlalu diperlukan, kemudian juga faktor akuntabilitas dimana kantor kecamatan kemayoran selalu melakukan evaluasi dengan pihak atasan untuk memberikan pelaporan terhadap kinerja pelayanan selama satu bulan dan indikator visi strategi dimana Kantor Kecamatan Kemayoran selalu berupaya mengikuti perkembangan teknologi untuk bisa mendukung pelayanan publik khususnya dikantor Kecamatan Kemayoran. Beberapa indikator yang harus menjadi perhatian para pegawai dikantor Kecamatan Kemayoran adalah faktor partisipasi dimana belum melibatkan masyarakat sepenuhnya dalam suatu forum kemudian faktor kesetaraan pelayanan dimana pelayanan yang diberikan masih belum memberikan perhatian khusus kepada lansia sehingga menimbulkan ketidakefektifan dalam pelayanan. Faktor penghambat dalam pelayanan publik dikantor Kecamatan Kemayoran yaitu masih adanya para petugas yang tidak sepenuhnya memahami prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan kemudian juga faktor fasilitas yang perlu diperbaharui agar bisa mendukung pelayanan publik dikantor Kecamatan Kemayoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewianti, S. (2023). Penerapan Prinsip – Prinsip Good Governance Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Hasibuan, B. R. (2019). Implementasi Prinsip Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah). Universitas Medan Area.
- Ismayanti. (2021). Implementasi Prinsip - Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Lan. (2003). Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- Mahmud. (2011). Metode Penelitian Pendidikan (Pustaka Setia).
- Mappaoddang, A. B. (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Di Kantor Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Mardiasmo. (2009), Akuntabilitas Sektor Publik, Andi, Yogyakarta.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif (Pt Remaja Rosdakarya).
- Monoarfa, H. (2019). Efektivitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan.
- Palangda, L. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis, 1(Public Policy).
- Purwanto, A. (2015). Implementasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Safrijal, Basyah dan Ali (2016). Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah Volume 1, Nomor 1: 176-191. Agustus 2016
- Salsabila, S. (2019). Penerapan Good Governance Pada Kualitas Pelayanan Publik (Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Banjarmasin). Ilmu Administrasi Publik.

- Sedarmayanti. (2012). Manajemen Dan Komponen Terkait Lainnya, (Refika Aditama.).
- Sedarmayanti. (2012). Good Government (Pemerintahan Yang Baik). Bandung: Mandar Maju
- Sinambella. (2006). Reformasi pelayanan publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambella. (2011). Asas-asas pelayanan publik. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.). (Alfabeta Cv.).
- Suhady. (2005). Dasar-dasar Good Governance. Jakarta: UNDP
- Thoha, M. (2002). Perilaku Organisasi. Raja Grafindo Persada.