

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI DI BIDANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN PARIGI KABUPATEN PANGANDARAN

Oleh :

Nisa Sabrina Yuliana

Nhesa.sabrina01@gmail.com

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh

Jln. R.E.Martadinata No.150 Ciamis

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pegawai tidak memenuhi kewajiban yang semestinya dilakukan., kurangnya keramahan dari para pegawai dalam pengurusan berbagai keperluan administrasi menyebabkan masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik, petugas pemberi layanan kurang dapat menjelaskan, tahapan akan mekanisme yang harus ditempuh oleh masyarakat selaku pemohon layanan, dan tidak adanya fasilitas yang diperuntukan bagi masyarakat untuk memberikan kritik dan saran terkait pemberian layanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan teori prinsip-prinsip good governance menurut Sedarmayanti dengan indikator yang digunakan yaitu: akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum. Untuk pengumpulan data, penulis melakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan yang meliputi observasi dan wawancara. Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri dari 7 orang informan yaitu Camat dan pegawai Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan reduksi data, menyajikan data, serta menarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat diketahui bahwa: 1) Pegawai Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran sudah mengimplementasikan prinsip-prinsip good governance yang meliputi akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan supremasi hukum dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. 2) Faktor pendukung meliputi: adanya Perda, Perbup, SOP, Tupoksi, dan tata tertib merupakan faktor pendukung untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. Faktor penghambat meliputi: keterbatasan sarana dan prasarana, anggaran, rendahnya sumber daya manusia, dan kurangnya partisipasi masyarakat 3) Upaya-upaya yang pegawai lakukan untuk melaksanakan budaya kerja di Kantor Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis, yaitu: menambah jumlah pegawai meningkatkan kualitas SDM, memaksimalkan anggaran khususnya untuk Kepala Seksi, memfasilitasi sarana dan prasarana yang lengkap, serta memanfaatkan sistem informasi yang optimal.

Kata Kunci: Prinsip-prinsip Good Governance, Kinerja Organisasi

A. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka antara organisasi baik itu swasta maupun negeri/pemerintah akan bersaing dalam hal kualitas. Kualitas yang dimaksud dalam hal ini adalah dari segi meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Persaingan ini bertujuan untuk meningkatkan dan mempertahankan citra organisasi masyarakat. Begitupun dengan organisasi pemerintahan yang ada di kecamatan. Tentunya harus senantiasa menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Sejalan dengan telah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka kedudukan Kecamatan telah beralih, yang selama

ini merupakan lingkungan kerja Perangkat Pemerintah Pusat ditetapkan menjadi lingkungan kerja Perangkat Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Maka kedudukan dan status Kecamatan menjadi sangat strategi yaitu sebagai matarantai Organisasi Pemerintah Strata terdepan dan sebagai muara dari berbagai kebijaksanaan Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu dalam pelaksanaan azas Desentralisasi Pemerintah Kecamatan harus mempunyai kemampuan untuk menjabarkan berbagai kebijakan dalam pelaksanaan pembangunan daerah. Dengan kedudukan yang strategis tersebut diperlukan penyempurnaan Organisasi dan tata kerja Pemerintah Kecamatan agar mampu

mengantisipasi dan mengkoordinasikan berbagai permasalahan yang timbul dan berkembang di Daerah. Sejalan dengan perkembangan sosial kemasyarakatan.

Sementara didalam kedudukan Kecamatan dijelaskan pada pasal 221 Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagai berikut:

- (1) Daerah kabupaten/kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan.
- (2) Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah.
- (3) Rancangan Perda Kabupaten/Kota tentang pembentukan Kecamatan yang telah mendapatkan persetujuan bersama bupati/wali kota dan DPRD kabupaten/kota, sebelum ditetapkan oleh Bupati/Wali kota disampaikan kepada Menteri melalui Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat untuk mendapat persetujuan.

Jadi 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.

Akan tetapi berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran justru ditemukan adanya masalah dalam rangka pelaksanaan prinsip *good governance*, terutama dalam pemberian pelayanan ternyata tidak berjalan dengan baik, hal tersebut dapat terlihat dari beberapa indikator sebagai berikut:

1. Pegawai tidak memenuhi kewajiban yang semestinya dilakukan. Contohnya pulang sebelum jam kerja berakhir, sehingga pekerjaan kantor tidak terselesaikan dengan baik.
2. Kurangnya keramahan dari para pegawai dalam pengurusan berbagai keperluan administrasi menyebabkan masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik. Misalnya adanya petugas pemberi layanan yang bersikap kurang responsif terhadap masyarakat yang meminta pengurusan Kartu Tanda Pengenal (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

3. Petugas pemberi layanan kurang dapat menjelaskan, tahapan akan mekanisme yang harus ditempuh oleh masyarakat selaku pemohon layanan, hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat dalam pengurusan perijinan karena ketidaktransparansian dari pegawai kecamatan.
4. Tidak adanya fasilitas yang diperuntukan bagi masyarakat untuk memberikan kritik dan saran terkait pemberian layanan, hal ini terlihat dari tidak adanya kotak saran di Kantor Kecamatan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut yang kemudian penulis tuangkan berupa jurnal ilmiah dengan judul: **“Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi di Bidang Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran”**.

B. LANDASAN TEORITIS

Menurut Hasibuan (2008:45) menyatakan bahwa: “*Good governance* adalah suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara dimana pola dan sikap tindak pelaku-pelakunya dilandasi prinsip-prinsip dan karakteristik tertentu sehingga menciptakan negara (pemerintah) yang kuat, pasar yang kompetitif dan *civil society* yang mandiri.

Sedarmayanti (2010:67) menjelaskan bahwa pengertian *good governance* sebagai berikut: “Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah sistem yang memungkinkan terjadinya mekanisme penyelenggaraan pemerintahan negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif di antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat”.

Berdasarkan pengertian di atas, Sedarmayanti (2012:6-7) mengemukakan bahwa *good governance* berorientasi pada:

1. Orientasi ideal, negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional. Orientasi ini bertitiktolak pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen konstituenya seperti: *legitimacy* (apakah pemerintah) dipilih dan mendapat kepercayaan dari rakyat, *accountability* (akuntabilitas), *securing of human rights*, *autonomy and devolution of power*, dan *assurance of civilian control*.
2. Pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional. Orientasi kedua ini tergantung pada

sejauhmana pemerintah mempunyai kompetensi, dan selanjutnya struktur serta mekanisme politik serta administratif berfungsi secara efektif dan efisien.

Sedangkan menurut Kooiman (2010:87) mengungkapkan bahwa: “*Governance* merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang berkaitan dengan kepentingan masyarakat intervensi pemerintah atas kepentingan tersebut”.

Selanjutnya Listyaningsih (2014:85) mengemukakan bahwa *good governance* berorientasi pada:

- a. Orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional.
- b. Pemerintah yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional.

Orientasi pertama mengacu pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen-elemen konstitusinya seperti legitimasi (apakah pemerintah dipilih dan mendapat kepercayaan dari rakyatnya) *accountability scuring of civilian control*. Sedangkan orientasi kedua, tergantung pada sejauh mana pemerintah mempunyai kompetensi dan sejauh mana struktur serta mekanisme politik dan administrasi berfungsi secara efektif dan efisien.

Kemudian Sedarmayanti (2013:282) mengemukakan dari segi aspek pemerintahan, *good governance* dapat dilihat melalui tiga aspek:

- a. Hukum/kebijakan, ditujukan pada perlindungan kebebasan sosial, politik dan ekonomi.
- b. Kompetensi administrasi dan transparansi. Kemampuan membuat perencanaan dan melakukan implementasi secara efisien, kemampuan melakukan penyederhanaan organisasi, penciptaan disiplin dan model administratif, keterbukaan informasi.
- c. Desentralisasi. Desentralisasi regional dan dekonsentrasi di dalam departemen.

Selanjutnya mengenai penjelasan pelayanan publik Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Selain itu pemerintah pun dituntut akuntabel, berikut penjelasan akuntabilitas menurut Indiahono (2009:285) :

Akuntabilitas (*accountability*) adalah ukuran yang menunjukkan apakah birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodir kebutuhan rakyat yang sesungguhnya. Akuntabilitas pemerintah dalam hal pelayanan menunjuk bahwa setiap pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan secara baik kepada publik. Setiap pelayanan harus benar-benar beraras kepada pemenuhan kebutuhan dan kepentingan publik dan memuarakan semua demi kepuasan publik.

Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif bagi masyarakat, hal ini sejalan dengan teori Indiahono (2009:162) yang menyatakan bahwa:

- a. Masyarakat menghargai dan bangga terhadap korps pegawai.
- b. Masyarakat patuh terhadap aturan pelayanan.
- c. Menggairahkan usaha dalam masyarakat.
- d. Menimbulkan peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat.

Sedarmayanti (2012:2) menyatakan bahwa:

Agar *good governance* dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, maka dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. *Good governance* yang efektif menuntut adanya *alignment* (koordinasi) yang baik dan integritas, profesional serta etos kerja dan moral yang tinggi. Dengan demikian penerapan konsep *good governance* dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara merupakan tantangan sendiri.

Terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik (Sedarmayanti, 2012:7) yaitu sebagai berikut:

- 1) Akuntabilitas : Adanya kewajiban bagi aparat pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya.

- 2) **Transparansi** : Pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah.
- 3) **Keterbukaan** : Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
- 4) **Aturan Hukum** : Pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka Sedarmayanti (2012:7-8) menyatakan bahwa prinsip *good governance* hendaknya dapat diterapkan di seluruh sektor, dengan memperhatikan agenda kebijakan pemerintah untuk beberapa tahun mendatang yang perlu disesuaikan dan diarahkan kepada:

- (a) Stabilitas moneter, khususnya kurs dollar AS (USD) hingga mencapai tingkat wajar, dan stabilitas harga kebutuhan pokok pada tingkat yang terjangkau.
- (b) Penanganan dampak krisis moneter khususnya pengembangan proyek padat karya untuk mengatasi pengangguran, kecukupan kebutuhan pangan bagi yang kekurangan.
- (c) Rekapitulasi perusahaan kecil, menengah yang sebenarnya sehat dan produktif.
- (d) Operasionalisasi langkah reformasi meliputi kebijaksanaan moneter, sistem perbankan, kebijakan fiskal, dan anggaran serta penyelesaian hutang swasta, dan restrukturisasi sektor riil.
- (e) Melanjutkan langkah menghadapi era globalisasi khususnya untuk meningkatkan ketahanan dan daya saing ekonomi.

Sedarmayanti (2013:98) menjelaskan bahwa dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* maka dapat meningkatkan kinerja organisasi, yaitu sebagai berikut:

Sebagai bagian dari reformasi birokrasi untuk membangun birokrasi pemerintah, dalam rangka peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur harus terus diupayakan penerapan kompetensi dengan profesionalisme dan budaya kerja secara disiplin, sehingga mempunyai kemampuan teknis tinggi yang pada tingkat tertentu juga disertai manajerial yang hebat dalam segala budaya kerja keras dan prestasi tinggi. Secara lebih sempurna lagi sesuai harapan masyarakat sekaligus tantangan

zaman, harus ditambah dengan berkomitmen dan integritas tinggi yang dapat dipertanggungjawabkan dalam segala kreativitas dan inovasinya ketika bekerja. Jelas suatu integritas, komitmen dan tanggung jawab merupakan bahasa lain sebagai bagian dari *good governance* yang merupakan tuntutan masyarakat madani (demokratis), desentralistis dan modern serta multikultural Indonesia).

Selain itu, Sedarmayanti (2013:328) menyatakan pula bahwa:

Upaya mewujudkan pemerintahan yang baik merupakan sinergi dari pelaksanaan seluruh prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan azas umum penyelenggaraan negara, baik di pemerintah pusat maupun daerah. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pemerintah dalam mengupayakan terwujudnya pemerintahan yang baik ditentukan oleh seberapa besar prinsip/azas pemerintahan yang baik tersebut diimplementasikan. Apabila prinsip pemerintahan yang baik tersebut dapat diimplementasikan secara sempurna/maksimal, akan dicapai kualitas pelayanan yang baik dan kesejahteraan masyarakat. Dalam rangka pencapaian untuk mewujudkan pemerintahan yang baik guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas, salah satu upayanya diperlukan adanya penyempurnaan di dalam tatanan kelembagaan penyelenggaraan pemerintahan daerah, dalam bentuk melakukan restrukturisasi, terhadap kelembagaan penyelenggaraan pemerintahan.

Aparatur negara Indonesia harus menyesuaikan diri dengan era mutakhir kemudian memenangkan persaingan global, dengan terus menerus mengembangkan kompetensi dan profesionalisme, komitmen dan integritas tinggi yang dapat dipertanggungjawabkan dalam segala karya kreativitas dan inovasi. Wujudnya, bekerja yang tidak pernah lekas puas dalam pengembangan tradisi budaya kerja keras. Suatu ibadah yang menempatkan prinsip hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kualitatif.

Lamanya penelitian yang penulis lakukan kurang lebih selama 10 bulan, terhitung mulai dari bulan September 2016 sampai dengan Juli 2017. Subjek dalam penelitian ini adalah petugas pemberi layanan di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran yang ada kaitannya dengan pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran dengan status sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

Fokus kajian dalam penelitian ini adalah implementasi prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. Aspek kajian dalam penelitian ini adalah 4 (empat) prinsip *good governance* menurut Sedarmayanti (2013:289) yaitu sebagai berikut:

1. Akuntabilitas, dengan indikator:
 - 1) Bertanggung jawab terhadap kelalaian yang dilakukan dalam pelayanan.
 - 2) Menjalankan prosedur dan mekanisme kinerja organisasi.
 - 3) Petugas pemberi layanan lebih mendahulukan kepentingan masyarakat.
2. Transparansi, dengan indikator:
 - 1) Memberikan keleluasaan kepada masyarakat dalam memberikan aspirasi mengenai pelayanan yang ada di Kecamatan.
 - 2) Adanya kemudahan yang diberikan kepada masyarakat untuk mengakses informasi pelayanan.
 - 3) Adanya prosedur pengaduan apabila informasi tidak sampai pada publik.
3. Partisipasi, dengan indikator:
 - 1) Setiap kebijakan dalam pelayanan harus berdasarkan kesepakatan bersama masyarakat, misalnya melalui musyawarah.
 - 2) Adanya kritik dan saran dari masyarakat demi mewujudkan kinerja pelayanan yang lebih baik.
 - 3) Pelibatan masyarakat untuk bersosialisasi.
4. Supremasi hukum, dengan indikator:
 - 1) Adanya aturan mengenai kepastian pemberian layanan.
 - 2) Adanya standar operasional prosedur bagi pelaksana pelayanan.
 - 3) Adanya *reward and punishment* bagi petugas pemberi layanan.

Dalam penulisan ini maka peneliti menggunakan alat pengumpul data untuk memperoleh data-data di lapangan, seperti: observasi dan wawancara. Analisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis kualitatif. Aktivitas dalam analisis data menurut

Miles and Huberman (Sugiyono, 2012 : 334) adalah *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing / verification*:

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Setelah penulis melakukan penelitian mengenai implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran, dapat diperoleh kesimpulan bahwa implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran sudah terlaksana dengan baik.

Faktor pendukung untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya Peraturan Bupati Kabupaten Pangandaran Nomor 25 Tahun 2014 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Kecamatan.
2. Adanya SOP, Tupoksi dan tata tertib.
3. Adanya keterbukaan dari pegawai Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran untuk menerima aspirasi masyarakat dengan leluasa dan jam kerja pegawai yang cukup lama untuk siap sedia menerima serta menampung aspirasi masyarakat
4. Pegawai memberitahukan kepada masyarakat mengenai prosedur pengaduan apabila informasi tidak sampai pada publik yaitu kesediaan pegawai untuk menerima pengaduan masyarakat apabila informasi tidak sampai pada publik.
5. Kesediaan dan kesiapan pegawai untuk bermusyawarah dengan masyarakat mengenai kebijakan dalam hal pelayanan.
6. Sikap kesediaan pegawai untuk menerima kritik maupun saran dari masyarakat demi mewujudkan kinerja pelayanan yang lebih baik.
7. Ada beberapa program kegiatan yang diadakan oleh Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran agar masyarakat dapat bersosialisasi dengan baik.

Faktor penghambat untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran, yaitu sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Parigi kurang memadai
2. Kurangnya sumber daya manusia disertai dengan minimnya kualitas sumber daya manusia.
3. Belum maksimalnya anggaran untuk kegiatan setiap Kepala Seksi sebagai pelaksana teknis tugas camat, disebabkan kode rekening untuk kecamatan hanya program rutin yang sama disetiap SKPD, sedangkan untuk menunjang tupoksi Kepala seksi tidak tercantum dalam Permendagri No.13 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah
4. Adanya urusan keluarga yang penting dan mendesak sehingga tidak dapat melayani masyarakat dengan cepat.
5. Kantor Kecamatan Parigi belum mempunyai alamat *email* dan webiste sehingga masyarakat tidak dapat mengakses informasi secara *online*.
6. Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati merupakan dasar pegawai untuk menjalankan kebijakan dalam hal pelayanan, bukan berdasarkan kesepakatan masyarakat atau musyawarah
7. Kurangnya partisipasi masyarakat Parigi untuk memberikan kritik dan saran demi mewujudkan kinerja pelayanan yang lebih baik dikarenakan masyarakat merasa enggan dan segan untuk mengadu apabila ada keterlambatan informasi.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran, yaitu sebagai berikut:

1. Menambah jumlah pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran dan meningkatkan kualitas SDM pegawai dengan mengikuti pendidikan, pelatihan serta memperbaiki kualitas diri melalui keagamaan atau kerohanian.
2. Memaksimalkan anggaran untuk setiap Kepala Seksi dan meningkatkan dukungan administrasi seperti sarana dan prasarana.
3. Menyadarkan diri akan tugas utama sebagai Abdi Masyarakat, selalu berusaha untuk mendahulukan kepentingan masyarakat dan mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada masyarakat yang dilayani di kantor kecamatan apabila ada kepentingan keluarga yang sangat mendesak dan tidak dapat ditinggalkan.

4. Memfasilitasi sarana dan prasarana yang lengkap misalnya dengan menyediakan kotak saran di Kantor Kecamatan Parigi.
5. Memanfaatkan sistem informasi secara optimal dan membuat alamat *email* dan *website* khusus tentang Kantor Kecamatan Panawangan.
6. Meluangkan waktu untuk menerima pengaduan masyarakat.
7. Meningkatkan keterlibatan *stakeholder* dalam perumusan kebijakan dan mengapresiasi kebijakan di lingkungan pemerintah.
8. Meningkatkan pembiayaan dalam mendorong pemerintahan untuk mengkoordinasikan kebijakan dalam hal pelayanan, melakukan koordinasi dengan SKPD kabupaten dan *stakeholders*.
9. Mengadakan, melakukan dan meningkatkan pengawasan.
10. Adanya sistem *reward dan punishment* yang konsekuen, konsisten, dan sesuai.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, didapatkan beberapa simpulan, diantaranya sebagai berikut:

1. Pegawai Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran sudah mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* yang meliputi akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan supremasi hukum dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran, yaitu:
 - a. Faktor pendukung meliputi: adanya Perda, Perbup, SOP, Tupoksi, dan tata tertib merupakan faktor pendukung untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. Selain itu, dengan adanya keterbukaan dan kesediaan pegawai Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran menunjukkan bahwa pegawai sudah mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance*.

- b. Faktor penghambat meliputi: keterbatasan sarana dan prasarana, anggaran, rendahnya sumber daya manusia, dan kurangnya partisipasi masyarakat.
3. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terdapat upaya-upaya yang pegawai lakukan untuk melaksanakan budaya kerja di Kantor Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis, yaitu: menambah jumlah pegawai meningkatkan kualitas SDM, memaksimalkan anggaran khususnya untuk Kepala Seksi, memfasilitasi sarana dan prasarana yang lengkap, serta memanfaatkan sistem informasi yang optimal.

Dari simpulan di atas dapat dirumuskan beberapa saran, diantaranya sebagai berikut:

1. Saran untuk pelaksanaan implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran, sebaiknya pegawai Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran lebih responsif terhadap masyarakat dan lebih transparansi kepada masyarakat khususnya mengenai pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran.
2. Saran untuk faktor pendukung dan faktor penghambat untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran, sebaiknya pegawai

Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusianya serta memanfaatkan sistem informasi dengan lebih optimal lagi.

3. Saran untuk upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran, sebaiknya sarana dan prasarana serta anggaran yang ada pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran lebih dioptimalkan lagi agar dapat menunjang pegawai dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesembilan. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Indiahono. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kooiman, Jan. 2010. *Modern Governance: New Government Society Interactions*. London: Sage Publications.
- Listyaningsih. 2014. *Administrasi Pembangunan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung : PT. Refika Aditama Bandung.
- Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.