

**ANALISIS IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PANAKKUKANG
KOTA MAKASSAR**

Skripsi

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Untuk mencapai derajat Sarjana S-1**

Program Studi Ilmu Pemerintahan



**Oleh
MUHAMMAD AMIRUL HAQ MUIS
E 121 11 103**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2016**

LEMBARAN PENERIMAAN

SKRIPSI

**ANALISIS IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KECAMATAN PANAKUKKANG KOTA MAKASSAR**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMMAD AMIRUL HAQ MUIS
E121 11 103

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian
skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, Pada Hari Rabu, Tanggal 6 Maret 2016,

Menyetujui :

PANITIA UJIAN :

Ketua : Dr. Hasrat Arief Saleh,MS
Sekertaris : Drs. Abdul Salam Muchtar
Anggota : Prof.DR.H.Juanda Nawawi,M.Si
Anggota : Dr. Hj. Nurlinah, M.Si
Anggota : Dr. A. M. Rusli, M.Si.
Pembimbing I :Dr. Hasrat Arief Saleh, MS
Pembimbing II :Dr. A. M. Rusli, M.Si.



KATA PENGANTAR

“ Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh “

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah rahmat dan hidayah-NYA, sehingga skripsi yang berjudul “ANALISIS IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DIKECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR“ ini dapat diselesaikan dengan baik. Dan tak lupa pula penulis panjatkan salam dan shalawat kepada junjungan Nabi Muhammad SAW dikarenakan perjuangan beliau membawa panji risalah suci Islam dari zaman jahiliyah menuju zaman yang bertaburkan aroma bunga firdaus. Semoga suri tauladan beliau senantiasa mewarnai dan menafasi segala derap langkah dan aktivitas kita.

Penulis sangatlah menyadari bahwa didalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi teknik penulisan maupun dari segi isinya. Untuk itu, penulis menerima segala bentuk usul, saran ataupun kritikan yang sifatnya membangun demi penyempurnaan berikutnya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam – dalamnya kepada yang terhormat :

- Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina N.K., M.A. selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1).

- Bapak Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.si selaku Dekan FISIP UNHAS beserta seluruh stafnya atas bantuan dan kerja samanya.
- Bapak Dr. H. A. Samsu Alam, M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan Fisip Unhas.
- Ibu Dr. Hj. Nurlinah, M.Si selaku ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Fisip Unhas
- Para Dosen dan staf akademik Jurusan Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan Fisip Unhas yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama duduk di bangku kuliah.
- Kepada bapak Dr.Hasrat Arief Shaleh, MSselaku pembimbing I yang telah dengan sungguh-sungguh, tulus, dan sepenuh hati membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini. Kepada bapak Dr.A.M.Rusli, M,Si selaku pembimbing II yang juga telah bersedia meluangkan waktunya kepada penulis untuk membimbing dan mengarahkan dengan baik dalam penyelesaian skripsi ini.
- Ayahanda dr.H.Abd Muis,Sp.s(K)dan Ibunda Dra.Hj.Rospiati Dj, M.Si terkasih atas seluruh dukungan, perhatian, dan setiap doa yang kalian panjatkan. Kalian adalah penyemangat disetiap langkah yang aku pijakkan dalam mengarungi kehidupan.
- Untuk seluruh teman-teman angkatan keluarga Enlightenment 2011 Iping, Adit, Andis, Padul, Unci, Hendri, Adi, Fauzi, Awwing, Gusti, Hugo, Rijal,

Ulla, Same, Hilal, Dodo, Irul, Heri, Gilang, Bunda Momoy, Amril, Arman, Ade, Ono, Dewi, Gadis, Nila, Wulan, Endi, Delfa, Cece, Upi, Indri, Eki, Novi, Teman seperjuangan yang bureng-bureng, ati, anti, uni, ummu, wana, sholeha, unya, tenri, dan novi. Semoga perjuangan kita mendapat hasil yang sesuai diharapkan. Banyak yang kita lalui bersama baik itu suka maupun duka, tidak jarang terjadi kesalahpahaman antara kita yang kadang membuat emosi naik-turun, tapi saya yakin itu menjadikan kita lebih mengenal karakter masing-masing dan semoga kita tidak akan pernah saling melupakan satu sama lain. Intinya kalian semua adalah saudara – saudari yang terbaik yang pernah Allah berikan ke kehidupanku. Otonomi 2011, TETES DARAH MILITAN !!!

- Untuk seluruh anggota KUMLOT 2011 Dodi, amril, syauki, ade, gilang, asyam, hugo, haryono, andis, heri, unya, arman jangan meki tunda-tunda skripsi ta sarjana meki cepat-cepat kawan.
- Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (HIMAPEM) FISIP UNHAS. Respublika '06, Renaissance '07, Glasnost '08, Aufklarung '09, Volkgeist '10, Enlightenment '11 Fraternity '012, Lebensraum '013, Fidelitas '014. Terima kasih atas ilmu, pengalaman, kebersamaan dan kekeluargaan kalian. Jayalah Himapemku Jayalah Himapem kita

- Kakak Senior Respublika '06, Renaissance '07, Glasnost '08, Aufklarung '09, Volkgeist '10, Enlightenment '11 serta adik Fraternity '012, Lebensraum '013, Fidelitas '014. Salam Merdeka Militan.
- Keluarga besar Ekstrakurikuler Pencak Silat Panca Suci Fisip Unhas. Terima kasih atas ilmu, pengalaman, kebersamaan beserta rasa kekeluargaan yang pernah saya rasakan bersama kalian.
- KKN Regular Unhas Gel.87 Desa Mattirobulu Kec. Libureng Kab. Bone Siddiq (Kordes Mattirobulu), Kak Iccank, hafidz , yuyun, ria, suci, selfi. Makasih banyak sudah menjadi saudara baru saya selama menjalani KKN kurang lebih 2 bulan, masa-masa bersama kalian sungguh sangat menyenangkan dan sangat berkesan yang tak pernah terlupakan dalam hidup saya. Tak lupa juga buat bunda Hj. Indah dan bapak Andi Adly sekelurga yang telah menjadi keluarga baru kami selama KKN, pak desa dan ibu desa , dan bapak supervisor kami.
- Untuk Someone yang berinisial ANK makasih atas motivasi dan doa yang telah diberikan sehingga dapat memacu saya dalam mengerjakan skripsi ini, kamu terbaik.
- Untuk sahabat-sahabatku Janu, Tafsir, Angga, dan Ashar makasih atas support kalian dan telah membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi. Mari wujudkan mimpi kita, untuk menjadi orang yang sukses dan berguna bagi bangsa dan negara. Terbaik ko memang ces !!

- Untuk saudaraku Yahdiyani We Tenri Uleng dan Annisa Manika Muis terima kasih atas dukungan dan motivasi kepada penulis. Salam sayang untuk kalian.
- Dan terima kasih kepada seluruh informan atas kesediaan dan waktunya memberikan informasi kepada penulis untuk kepentingan penelitian skripsi ini. Serta pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan semua yang sudah membantu dan memberikan kontribusi kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Akhirnya, penulis berharap bahwa apa yang disajikan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. dan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, dan dukungan, penulis doakan semoga Allah Swt membalasnya dengan pahala yang setimpal serta senantiasa melimpahkan rahmatNya kepada kita semua. *Amin ya Rabbal Alamin.*

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh..

Makassar, Januari 2016

Muhammad Amirul Haq Muis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR	
2.1 Tinjauan Pustaka	13
2.1.1 Tinjauan Good Governance.....	13
2.1.2 Penelitian Terdahulu	21
2.1.3 Tinjauan Tentang Kecamatan	25
2.1.4 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	28
2.1.5 Tinjauan Tentang ISO 9001: 2008.....	34
2.2 Kerangka Berfikir	47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	49
3.2 Populasi dan Sampel	49
3.3 Teknik Pengumpulan Data	51
3.4 Definisi Operasional	52
3.5 Jenis Pendekatan dan Tipe Penelitian	55
3.6 Jenis Data dan Sumber	55
3.7 Analisis Data	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Panakkukang dan Profil Responden	58
4.2 Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakukang.....	67
4.3 Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakukang Makassar.....	87

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Responden Kecamatan Panakkukang Menurut Umur, Status Perkawinan, Tempat Lahir	68
Tabel 4.2 Responden menurut Lama Tinggal di Makassar,Pendidikan,Jenis Kelamin,Suku Bangsa,Agama dan Suku Bangsa.....	70
Tabel 4.3 Responden menurut Pekerjaan Utama.....	73
Tabel 4.4 Jenis Pelayanan Petugas menurut Keterlibatan Masyarakat, Pengaduan Terkait Pelayanan, Keterlibatan Kegiatan PEMKOT ...	75
Tabel 4.5 Pemahaman Petugas menurut Kejelasan KTP,KK,IMB,Surat Keterangan, dan Lainnya, Kemudahan Prosedur Pelayanan	78
Tabel 4.6 Pemahaman Petugas menurut , Tanggung Jawab Petugas,Kecepatan Petugas,Kesopanan Petugas dan Keramahan Petugas Lama Waktu Pelayanan, Kenyamanan masyarakat dikantor kecamatan	79
Tabel 4.7 Tabulasi antara Mendengar/Melihat dan Kesuaian Media Partisipasi Unsur Non Pemerintah, Mendengar/Melihat dan Efektifitas Media Brosur, Mading, Radio, TV, Surat Kabar dan Internet	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Skema Kerangka Pikir	48
Gambar 2 Struktur Organisasi Kecamatan Panakukang.....	60

INTISARI

Muh. Amirul Haq Muis (E 121 11 103), *Analisis Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar*. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Hasanuddin. Pembimbing I Dr.Hasrat Arief Saleh,MS dan Pembimbing II Dr.A.M,Rusli, M.Si

Fokus penelitian ini adalah Analisis Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi *good governance* dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Komponen yang diperhatikan dalam prinsip *good governance* adalah partisipasi, akuntabilitas dan transparansi. Instrumen pengumpulan data adalah wawancara terhadap informan atau narasumber baik secara lisan maupun wawancara terstruktur, observasi pada lokasi penelitian dan juga berdasarkan dokumen berupa literatur, dokumen, tabel, karya tulis ilmiah yang tersedia pada lembaga yang terkait dengan penelitian. Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif atau dikenal dengan sebutan *mixed methods*.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan oleh peneliti, dalam analisis Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar berjalan dengan baik secara. Hal ini dapat dilihat dari proses pelaksanaannya yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang harus diterapkan seperti adanya partisipasi masyarakat dalam berbagai program kegiatan kecamatan. Bentuk transparansi yang diberikan pun cukup baik dan efektif seperti memberikan informasi seluas luasnya tentang pelayanan public baik melalui selebaran kertas maupun melalui media seperti internet. Akuntabilitas yang diberikan kepada masyarakat juga cukup baik meski belum terlaksana secara maksimal, seperti kurangnya dana yang dalam pelaksanaan berbagai kegiatan

kecamatan, supreme hukum yang diharapkan tidak berjalan secara efektif. Untuk itu diharapkan pemerintah meningkatkan transparansi dan akuntabel dalam pelayanan terutama pada biaya pelayanan.

Kata Kunci : Implementasi, Good Governance, Pelayanan

ABSTRACT

Muh. Amirul Haq Muis (E 121 11 103), *Analysis Implementation Of Governance Good Public Services In The District Panakukkang Of Makassar City*. Program Study In Of Governance Science, Faculty Of Social Science Politics, University Hasanuddin Of Makassar. Adviser I Dr.Hasrat Arief Saleh, MS and Adviser II Dr. A. M.Rusli, M.Si

Focus in this research is Analysis Implementation Of Governance Good Public Services In The District Panakukkang Of Makassar City. Purpose of this study is to know about implementation governance good and effect factors. Implementation Of Governance Good Public Services In The District Panakukkang Of Makassar City. Component to consider in the principles of governance good is participation, akuntabilisation, and transparency. Instrumen of data collection is interview about the informant of resource person orally good and in an interview structured, observation of research and also based in literature on document, table, paper scientific. Available on the institution associated write the research, this research will used method qualitative and quantitative or know mixed methods.

Based on the result of research and analysis data used by researchers, Analysis Implementation Of Governance Good Public Services In The District Panakukkang Of Makassar City wall of the well. It can be seen from the realization proces. The form of transparency given good enough and effective as provide information about public service by sheet of paper or internet media. It is expected to governance transparance increase and akuntabel in public service especially at the cost of the service.

Keyword : Implementation, Good Governance, Public service

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Makassar sebagai kota metropolitan telah mengalami serangkaian perubahan dan perkembangan yang tentunya menuju ke arah yang lebih baik. Perubahan dan perkembangan tersebut seiring dengan reformasi pemerintahan, peningkatan pelayanan dan pemberdayaan masyarakat serta banyaknya investor-investor yang masuk di kota ini. Pemerintah Kota Makassar tentu tidak tinggal diam dalam menanggapi perubahan dan perkembangan yang terjadi sekarang ini. Dalam menanggapi hal tersebut Pemerintah Kota Makassar giat melakukan perbaikan - perbaikan baik dalam bentuk fisik maupun non fisik. Semua bentuk perbaikan tersebut dilakukan guna mewujudkan visi Kota Makassar, yaitu mewujudkan Makassar kota dunia yang nyaman untuk semua.

Keinginan kuat Pemerintah Kota Makassar untuk mewujudkan Makassar sebagai kota dunia tentunya membutuhkan keselarasan dengan pemerintahan yang ada di bawahnya baik itu ditingkat Kecamatan maupun kelurahan sehingga visi untuk menjadi kota dunia dapat terwujud. Secara struktural, keselarasan itu terutama diperlihatkan oleh pemerintah ditingkat Kecamatan karena langsung di bawahi oleh Pemerintah Kota Makassar. Dengan kata lain, untuk mewujudkan visi Kota Makassar, maka fungsi-fungsi pemerintahan hendaknya dijalankan dan diselaraskan antara pemerintah di tingkat kecamatan dengan tingkat

kabupaten/kota. Salah satu fungsi pemerintahan yang penting adalah pelaksanaan dan peningkatan pelayanan publik.

Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 209 ayat (2) huruf f yang menjelaskan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/Kota. Lebih lanjut, pada pasal 221 ayat (1) secara tegas menjelaskan bahwa Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan. Artinya dengan adanya Kecamatan, Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus dapat mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian juga Camat harus memberikan pelayanan publik di Kecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan.

Jadi, pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang perlu ditingkatkan dalam rangka pembentukan kecamatan. Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan. Se jauh mana pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaannya (Sutedi, 2010: 3).

Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa segala macam bentuk pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa maupun pelayanan administratif. Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang meminta layanan. Pemerintah berkewajiban melayani masyarakat dengan pelayanan yang memberikan kemudahan tanpa mempersulit prosedur.

Sejalan dengan undang-undang yang berlaku di atas, kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah *Good Governance* (kepemerintahan yang baik). Wasistiono (2003: 28) mengemukakan bahwa tuntutan adanya *good governance* ini timbul karena adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan demokratisasi sehingga mendorong kesadaran warga negara untuk menciptakan sistem atau paradigma baru untuk mengawasi jalannya pemerintahan agar tidak melenceng dari tujuan semula. Selanjutnya, Purnomowati & Ismini (2014: 68) juga menambahkan bahwa upaya mengikutsertakan masyarakat (*stakeholders*) dalam pelaksanaan pembangunan

hanya dapat terwujud bila kehidupan demokrasi berjalan dengan baik. Proses demokratisasi akan berjalan dengan baik jika tercipta supremasi hukum yang didukung oleh *good governance*.

Dengan demikian, *good governance* merupakan paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan kolaborasi antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat. Perubahan tersebut lebih dikenal dengan pergeseran paradigma dari pemerintahan (*government*) menjadi tata pemerintahan (*governance*) sebagai wujud dari interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam menghadapi berbagai permasalahan kontemporer yang demikian kompleks, dinamis serta beraneka ragam.

Terkait dengan penjelasan sebelumnya dalam Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pasal 221 ayat (1) bahwa konsep *good governance* diperlukan agar Kecamatan dapat meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan. Mengenai konsep *good governance* ini tentunya telah banyak literatur dan penelitian-penelitian yang membahasnya. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Melandi Dwiyantri Selamat (2013) terkait penerapan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Penelitian ini menganalisis prinsip partisipasi, transparansi dan akuntabilitas.

Partisipasi masyarakat di dalam setiap proses pembuatan kebijakan publik merupakan hal penting sebagai cermin asas demokrasi di suatu negara. Hal ini menjadi sangat tepat ketika partisipasi publik kemudian diangkat menjadi salah

satu prinsip yang harus dijalankan oleh pemerintah dalam upaya mewujudkan *good governance* (kepemerintahan yang baik). Pentingnya partisipasi publik juga memperoleh momentum yang tepat seiring dengan munculnya era otonomi daerah di Indonesia yang memberikan kuleluasaan yang lebih besar kepada daerah untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat.

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

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

Transparansi juga memiliki keterkaitan dengan akuntabilitas publik. Untuk menciptakan *good governance* yang salah satunya ditunjukkan dengan

sistem pelayanan birokrasi pemerintah yang akuntabel, kesadaran di antara para pegawai pemerintah mengenai pentingnya merubah citra pelayanan publik sangat diperlukan. Akuntabilitas (*accountability*) adalah suatu derajat yang menunjukkan tanggung jawab aparat atas kebijakan maupun proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah.

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

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

berubah atau dengan kata lain semakin tidak efektifnya pemerintahan di samping semakin berkembangnya kualitas demokrasi, hak asasi manusia dan partisipasi publik dalam rangka pelayanan publik.

Kebutuhan akan karakteristik *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya juga menyangkut efektifitas dan efisiensi pelayanan. Masyarakat mengharapkan dalam melakukan transaksi-transaksi dengan organisasi pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan pelayanan dapat dilaksanakan secara mudah, murah, cepat dan tepat. Untuk mewujudkan hal tersebut, agar tetap mampu eksis dalam persaingan global yang semakin ketat, maka setiap organisasi pemerintah daerah/kota harus melakukan perubahan ke arah perbaikan secara bertahap, sistematis dan berkelanjutan (*sustainable*) sebagai sarana mempermudah pencapaian tujuan. Dalam rangka itulah diperlukan kreativitas terkait pengimplementasian *good governance* dalam pelayanan publik.

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

Berdasarkan fakta yang ada, Pemerintah Kecamatan Panakkukang merupakan kecamatan dari 14 kecamatan di Kota Makassar yang pertama kali mendapatkan sertifikat ISO (*International Standard Operating*) 9001: 2008.

Sertifikat pelayanan standar birokrasi ini adalah sebuah penghargaan bertaraf internasional yang diberikan kepada sebuah instansi/lembaga/organisasi dalam hal pelayanan publik. Penghargaan ini diberikan kepada Pemerintah Kecamatan Panakkukang pada tahun 2008. Saat itu, Kecamatan Panakkukang masih dipimpin oleh Bapak Andi Bukti.

Walau demikian, penghargaan yang didapatkan Pemerintah Kecamatan Panakkukang ini menjadi pemicu dan semangat bukan hanya Kecamatan Panakkukang sendiri, tapi semua kecamatan yang ada di Kota Makassar. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Sri Sulsilawati selaku mantan camat di Kecamatan Panakkukang (Isgunandar, 2013: 133) bahwa sertifikat ISO 9001: 2008 ini adalah pengakuan administrasi atas iklim pelayanan yang dinilai kondusif. Untuk memperoleh sertifikat ISO diperlukan proses yang cukup panjang. Mulai dari penumbuhan dan penguatan komitmen, meraih dukungan legislatif, pembimbingan teknis, *preliminary audit* serta audit sertifikasi. Sertifikat ISO adalah pengakuan administrasi atas penataan organisasi pemerintahan dan aparatur yang berkualitas. Kecamatan Panakkukang dinilai sebagai kecamatan di Makassar yang telah berhasil menjadi pelopor dan melahirkan kinerja pelayanan prima.

Berdasarkan pra observasi di Kantor Kecamatan Panakkukang, penulis menyimpulkan bahwa penghargaan ISO ini terus dijadikan semangat oleh Pemerintah Kecamatan Panakkukang yang saat ini di bawah pimpinan Imran

Mansyur untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan sertifikat ISO yang diberikan dapat dicabut jika pelayanan ke depannya tidak memenuhi standar operasional yang telah ditetapkan. Sampai saat ini, selain Pemerintah Kecamatan Panakkukang, Kecamatan Tamalanrea juga berhasil menyusul mendapatkan sertifikat ISO ini pada tahun 2010.

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

Optimalisasi pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang tentunya membutuhkan prosedur-prosedur yang sistematis dan terpadu guna mempertahankan sertifikat ISO yang telah diduplikasinya. Oleh karena itu, peneliti memfokuskan menganalisis implementasi *good governance* dalam pelayanan publik. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, implementasi *good governance* sangatlah penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, apalagi Pemerintah Kecamatan Panakkukang sendiri telah menjadi pelopor dengan penghargaan ISO 9001: 2008 di Kota Makassar.

Oleh karena itu, menganalisis optimalisasi pelayanan publik Kecamatan Panakkukang melalui implementasi *good governance*, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian peneliti sebagai berikut :

1. Bagaimanakah implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini digunakan agar penelitian ini tetap fokus dan tidak melebar. Hal ini dikarenakan konsep *good governance* dan pelayanan publik sangatlah luas. Maka, dengan adanya pembatasan ini, penulis mampu menganalisis dengan baik dan tetap terarah. Adapun batasan masalah dalam penelitian difokuskan pada batasan tematik, yaitu:

1. Berdasarkan latar belakang dan dukungan tinjauan pustaka, maka implementasi *good governance* difokuskan pada prinsip partisipasi, akuntabilitas dan transparansi.

2. Sesuai pengamatan pra-penelitian, maka pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang difokuskan pada pelayanan yang langsung diberikan pada masyarakat Panakkukang. Beberapa bentuk pelayanan terkait hal ini, antara lain Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Pelayanan E-KTP, Pelayanan Perizinan, dan Pelayanan Sosial.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai penerapan *good governance* dalam pelayanan publik yang dapat digunakan untuk mahasiswa yang menggeluti studi ilmu pemerintahan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi pemerintah kecamatan Kota Makassar agar lebih maksimal dalam menerapkan dan mengembangkan *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakukkang Kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Tinjauan Good Governance

Governance dapat diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya, governance mencakup 3 domain yaitu state (negara/pemerintahan), private sectors (sektor swasta/dunia usaha), dan society (masyarakat). (Sedarmayanti, 2007 : 2). “*Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaktif yang konstruktif diantara domain negara, sektor swasta dan masyarakat (Sedarmayanti, 2007 : 36). Sedangkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 101 Tahun 2000. Dirumuskan pengertian *Good Governance*, yaitu : pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, supermasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Menurut beberapa ahli berdasarkan konteks reposisi administrasi publik, Frederickson memberikan interpretasi *governance* dalam empat terminologi (1997: 84-87), yaitu *Pertama, Governance*, menggambarkan bersatunya sejumlah organisasi atau institusi baik itu dari pemerintah atau swasta yang dipertautkan (*linked together*) secara bersama untuk mengurus kegiatan-kegiatan publik. *Kedua, Governance*

sebagai tempat berhimpunnya berbagai pluralitas pelaku - bahkan disebut sebagai hiper-pluralitas untuk membangun sebuah konser antar pihak-pihak yang berkaitan secara langsung atau tidak (*stakeholders*) dapat berupa: partai politik, badan-badan legislatif dan divisinya, kelompok kepentingan, untuk menyusun pilihan-pilihan kebijakan seraya mengimplementasikan.

Ketiga, Governance berpautan dengan kecenderungan kekinian dalam literatur-literatur manajemen publik utamanya spesialisasi dalam rumpun kebijakan publik, dimana relasi multi organisasional antar aktor-aktor kunci terlibat dalam implementasi kebijakan. *Keempat*, terminologi *Governance* dalam konteks administrasi publik kental dengan sistem nilai-nilai *kepublikan*.

Dari keempat terminologi tersebut dapat ditarik pokok pikiran bahwa *governance* dalam konteks administrasi publik adalah merupakan proses perumusan dan implementasi untuk mencapai tujuan-tujuan publik yang dilakukan oleh *aktor*: pluralitas organisasi, dengan *sifat hubungan* yang lebih luwes dalam tataran vertikal dan horisontal, disemangati oleh nilai-nilai kepublikan antara lain keabsahan, responsif, kreatif. Dilakukan dalam *semangat* kesetaraan dan *networking* yang kuat untuk mencapai tujuan publik yang akuntabel.

Good governance menurut Mardiasmo (1998: 18) adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor politik oleh pemerintah yang baik. Lebih lanjut menurut Bank Dunia yang dikutip oleh Wahab (2002: 34)

menyebut *good governance* adalah suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi, dan investasi yang langka serta pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran dan penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktifitas kewiraswastaan.

Menurut UNDP (*United Nation Development Program*) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah sebagai berikut (Mulyawan, 2009: 20-23):

a. Partisipasi

Setiap orang atau warga negara harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

b. Aturan Hukum (*Rule of Law*)

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia

c. Transparansi

Transparansi harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan, dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh orang-orang yang membutuhkannya, serta

informasi harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi.

d. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

e. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)

Pemerintah yang baik (*good governance*) akan bertindak sebagai penengah (*mediator*) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak.

f. Berkeadilan (*Equity*)

Pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.

g. Efektifitas dan Efisiensi

Setiap proses dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yg benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia.

h. Akuntabilitas

Para pengambil keputusan (*decision makers*) dalam organisasi sektor pelayanan, dan warga negara madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum) sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*). Pertanggung jawaban tersebut berbeda-beda, tergantung pada jenis keputusan organisasi itu bersifat internal atau bersifat eksternal.

i. Bervisi Strategis

Para pemimpin dan warga negara memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam hal pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut. Mereka juga memahami aspek-aspek historis, kultur, dan kompleksitas sosial yang mendasari perspektif mereka.

j. Saling Keterkaitan

Bahwa keseluruhan ciri *good governance* tersebut di atas adalah saling memperkuat dan saling terkait dan tidak berdiri sendiri.

Berlandaskan prinsip-prinsip di atas, penelitian yang dilakukan oleh Melani D. Selamat (2013) mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, mempersempit kesepuluh prinsip di atas ke dalam tiga prinsip utama, yaitu prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas. Dalam proses penelitiannya, *good governance* merupakan konsep pada otonomi daerah dalam rangka mewujudkan suatu

pemerintahan yang sehat dan bersih dan juga merupakan suatu hal yang perlu diimplementasikan pada era otonomi daerah saat ini dalam rangka mewujudkan suatu pemerintahan yang baik dan bersih dengan lebih mengedepankan prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh CUI-ITB (2004) mengenai keterkaitan akuntabilitas dan transparansi dalam pencapaian *good governance* menyimpulkan bahwa transparansi dan akuntabilitas adalah dua prinsip yang paling mendasar dalam pelaksanaan *good governance*. Transparansi dan akuntabilitas secara konsep saling berhubungan. Tanpa transparansi tidak akan ada akuntabilitas, tanpa akuntabilitas transparansi menjadi tidak berarti. Transparansi adalah syarat bagi terlaksananya prinsip akuntabilitas, meskipun secara normatif prinsip itu berhubungan secara sejajar (CUI-ITB, 2004: 45).

Sejalan dengan kesimpulan penelitian di atas, menurut Ndraha, konsep akuntabilitas berawal dari konsep pertanggungjawaban, konsep pertanggungjawaban sendiri dapat dijelaskan dari adanya wewenang. Wewenang di sini berarti kekuasaan yang sah. Menurut Weber ada tiga macam tipe ideal wewenang, pertama wewenang tradisional kedua wewenang karismatik dan ketiga wewenang legal rasional. Wewenang yang ketiga inilah yang menjadi basis wewenang pemerintah. Dalam perkembangannya, muncul konsep baru tentang wewenang yang dikembangkan oleh Chester I. Barnard,

yang bermuara pada prinsip bahwa penggunaan wewenang harus dapat dipertanggungjawabkan (Ndraha, 2003: 85).

Mahsun (2006: 83) juga membedakan akuntabilitas dalam arti sempit dan arti luas, akuntabilitas dalam pengertian yang sempit dapat dipahami sebagai bentuk pertanggungjawaban yang mengacu pada siapa organisasi (atau pekerja individu) bertanggungjawab dan untuk apa organisasi bertanggungjawab. Sedang pengertian akuntabilitas dalam arti luas dapat dipahami sebagai kewajiban pihak pemegang amanah (agen) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Adapun transparansi menurut Mardiasmo (Rahmanurrajid, 2013: 84-85) berarti keterbukaan (*openness*) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak – pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak – pihak yang berkepentingan.

Melanjutkan pengertian di atas, Pohan (Rahmanurmajid, 2013: 86-87) mengemukakan bahwa transparansi berarti terbukanya akses bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap setiap informasi terkait --seperti berbagai peraturan dan perundang-undangan, serta kebijakan pemerintah-- dengan

biaya yang minimal. Informasi sosial, ekonomi, dan politik yang andal (*reliable*) dan berkala haruslah tersedia dan dapat diakses oleh publik (biasanya melalui filter media massa yang bertanggung jawab). Artinya, transparansi dibangun atas pijakan kebebasan arus informasi yang memadai disediakan untuk dipahami dan (untuk kemudian) dapat dipantau. Transparansi jelas mengurangi tingkat ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan publik. Sebab, penyebarluasan berbagai informasi yang selama ini aksesnya hanya dimiliki pemerintah dapat memberikan kesempatan kepada berbagai komponen masyarakat untuk turut mengambil keputusan. Oleh karenanya, perlu dicatat bahwa informasi ini bukan sekedar tersedia, tapi juga relevan dan bisa dipahami publik. Selain itu, transparansi ini dapat membantu untuk mempersempit peluang korupsi di kalangan para pejabat publik dengan “terlihatnya” segala proses pengambilan keputusan oleh masyarakat luas.

Selain akuntabilitas dan transparansi, prinsip partisipasi juga merupakan konsep yang penting dalam *good governance*. Rahmanurmajid (2013: 69) menafsirkan prinsip partisipasi berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh UNDP (*United Nation Development Program*) bahwa setiap warga mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.

Tiga prinsip *good governance* di atas merupakan hal yang difokuskan oleh peneliti dalam menganalisis implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Prinsip-prinsip *good governance* ini merupakan salah satu aspek yang perlu ditingkatkan oleh Pemerintah Kota Makassar menuju terwujudnya cita-cita sebagai kota dunia. Dengan demikian, menganalisis implementasi *good governance* dalam pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang dikembangkan oleh Kecamatan Panakkukang dalam mendukung Makassar menuju kota dunia.

2.1.2 Penelitian Terdahulu

Dalam rangka menunjang penelitian ini, maka penulis menyajikan beberapa penelitian terdahulu. Hal ini dianggap cukup penting oleh penulis karena sekaligus juga menelusuri penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sehingga perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang ini dapat diketahui. Penelusuran ini juga sebagai tindakan penulis untuk membuktikan bahwa fokus penelitian yang dilakukan sekarang ini belum pernah dilakukan sebelumnya. Dengan demikian, orisinalitas penelitian ini akhirnya dapat terjamin. Berikut disajikan beberapa penelitian terdahulu, sebagai berikut:

- a. Penelitian yang dilakukan oleh K. Ima Ismara, Affrio Sunarno, dan Supardal pada tahun 2010 yang berjudul; Inovasi Implementasi *Good Governance* Di Kota Yogyakarta (Studi Kasus Unit Pengaduan Informasi dan Keluhan (UPIK) Pemerintah Kota Yogyakarta). Penelitian ini

merupakan program insentif peningkatan kemampuan peneliti dan rekayasa Badan Penelitian dan Pengembangan Departemen Dalam Negeri. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan interpretatif, yakni berusaha menjelaskan secara mendalam fenomena yang berkaitan dengan implementasi *good governance* di Pemerintahan Kota Yogyakarta.

Adapun kesimpulan dari penelitian ini, yaitu pertama, komitmen Pemerintah Kota Yogyakarta sudah cukup tinggi dalam melaksanakan *good governance*. Kedua, pengembangan sumber daya manusia dari sisi kuantitas cukup, namun dilihat dari distribusi dan kapabilitasnya belum memadai, sehingga terdapat ketimpangan dari sisi kuantitas dan kualitasnya. Ketiga, alokasi anggaran di SKPD untuk mendukung kegiatan, termasuk pelayanan publik cukup memadai. Keempat, dengan diberlakukannya sistem pelayanan dan standar pelayanan, belum semua pegawai siap dalam mengalami pergeseran paradigma dalam pelayanan. Kelima, implementasi prinsip *good governance* dalam sistem pelayanan yang diukur meliputi transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi dan keenam, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berupa penggunaan indikator kecepatan pelayanan publik, menggunakan sistem pelayanan terpadu, pelayanan murah dan gratis, mendelegasikan beberapa pelayanan perizinan ke kecamatan dalam rangka ketepatan pelayanan, dan diterapkannya SOP di lingkungan dinas dan SKPD.

Dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, penelitian ini jauh lebih luas karena menggunakan banyak indikator dan dilakukan pada skala kota sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis mengkhususkan pada skala kecamatan dengan menganalisis implementasi *good governance* dalam pelayanan publik, yaitu partisipasi, akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan pelayanan publik yang sesuai dengan standar ISO. Dengan demikian, dapat ditemukan kondisi yang tepat dalam menganalisis hal yang dimaksud dalam skala kecamatan.

- b. Penelitian yang dilakukan oleh Alwi Hashim Batubara dengan judul; **Pelayanan Publik Sebagai Pintu Masuk Dalam Mewujudkan *Good Governance***. Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka. Adapun kesimpulan dari penelitian ini, yaitu masyarakat sudah lama menunggu dan semakin tidak sabar menunggu lahirnya *good governance*. Untuk itu pembenahan birokrasi pemerintah dapat menjadi langkah awal yang strategis. Penyelenggaraan pelayanan publik harus menjadi *core business* dari birokrasi pemerintah.

Penelitian ini cukup membantu dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis. Hasil kajian pustakanya semakin menguatkan bahwa prinsip partisipasi, akuntabilitas dan transparansi adalah prinsip utama dalam *good governance* yang juga dapat diterapkan pada pelayanan publik.

c. Penelitian yang dilakukan oleh Choirina Tien Rosyadi pada tahun 2014 yang berjudul; **Implementasi Pelayanan Publik Di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta**. Penelitian ini merupakan skripsi pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *field research* atau penelitian lapangan. Hasil penelitian menegaskan bahwa belum seluruhnya asas dalam pelayanan publik terealisasi di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Asas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, terutama asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan belum dapat terealisasi. Kendala yang dialami Dinas ialah Sumber Daya Manusia yang belum mencapai target 100%. SDM yang belum maksimal menjadi kendala utama Dinas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan asas pelayanan publik.

Penelitian ini membantu dalam hal melihat lebih jauh implementasi pelayanan publik. Oleh karena itu, juga dijadikan penelitian terdahulu karena aspek kebaruannya. Pentingnya kajian pelayanan publik dalam penelitian ini karena berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dengan demikian cukup membantu dalam mengkaji implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang.

2.1.3 Tinjauan Tentang Kecamatan

a. Kecamatan dan Camat

Menurut Nordholt (1987: 23-24), kajian tentang Kecamatan berarti mencakup tiga lingkungan kerja yaitu; Kecamatan dalam arti kantor Camat, Kecamatan dalam arti wilayah, dalam arti seorang Camat sebagai kepala, dan Camat sebagai bapak “pengetua wilayahnya”. Perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan sebagaimana diatur dalam undang-undang telah mengalami serangkaian perubahan mulai dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, kemudian dilanjutkan pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan terakhir yang sedang berlaku saat ini, yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Perubahan mencakup mengenai kedudukan Kecamatan menjadi perangkat daerah Kabupaten/Kota, dan Camat menjadi pelaksana sebagian urusan pemerintahan yang menjadi wewenang Bupati/ Walikota.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 209 dijelaskan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/Kota, sebagaimana dijelaskan pada ayat (2) huruf f bahwa Perangkat Daerah Kabupaten/Kota terdiri atas; Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas, Badan Dan Kecamatan. Pasal tersebut menunjukkan adanya dua perubahan penting yaitu:

- 1) Kecamatan bukan lagi wilayah administrasi pemerintahan dan dipersepsikan merupakan wilayah kekuasaan Camat. Dengan paradigma

baru, Kecamatan merupakan suatu wilayah kerja atau areal tempat Camat bekerja.

- 2) Camat adalah perangkat daerah kabupaten dan daerah kota serta bukan lagi kepala wilayah administrasi pemerintahan, dengan demikian Camat bukan lagi penguasa tunggal yang berfungsi sebagai administrator pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, akan tetapi merupakan pelaksana sebagian wewenang yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota.

Perubahan kedudukan Kecamatan dan kedudukan Camat, membawa dampak pada kewenangan yang harus dijalankan oleh Camat. Namun demikian ada karakter yang berbeda antara status perangkat daerah yang ada pada Kecamatan dengan instansi/lembaga teknis daerah. Bila ditelaah lebih lanjut, kewenangan Camat justru lebih bersifat umum dan menyangkut berbagai aspek dalam pemerintahan dan pembangunan serta kemasyarakatan. Hal ini berbeda dengan instansi dengan lembaga dinas daerah ataupun lembaga teknis daerah yang bersifat spesifik.

Sebagai perangkat daerah, Camat memiliki kewenangan delegatif seperti yang dinyatakan dalam UU No. 23 Tahun 2014 Pasal 224 Ayat (1) bahwa Kecamatan dipimpin oleh seorang Kepala Kecamatan yang disebut Camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah. Hal ini berarti bahwa kewenangan yang dijalankan oleh Camat merupakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati/ Walikota. Dengan demikian luas atau terbatasnya

pelimpahan kewenanga dari Bupati/Walikota sangat tergantung pada keinginan politis dari Bupati/Walikota.

b. Tugas Camat

Dalam penyelenggaraan pemerintahan tertuang dalam Undang-Undang 23 Tahun 2014 Pasal 225 yang menyebutkan tugas Camat sebagai berikut:

(1) Camat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 224 ayat (1) mempunyai

tugas:

- a. Menyelenggaraan urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (6);
- b. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- d. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada;
- e. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- f. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan;

- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau kelurahan;
 - h. Melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten/Kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang ada di Kecamatan; dan
 - i. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pendanaan penyelenggaraan urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) huruf a dibebankan pada APBN dan pelaksanaan tugas lain sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) huruf i dibebankan kepada yang menugasi.
- (3) Camat dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dibantu oleh perangkat Kecamatan.

Selanjutnya karena UU Pemerintahan Daerah ini masih baru Ketentuan lebih lanjut mengenai Kecamatan diatur dengan peraturan pemerintah. Sampai saat penulis menulis penelitian ini Peraturan Pemerintah mengenai Kecamatan belum keluar.

2.1.4 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald (Hardiansyah 2011:10), bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak

menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya juga mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Menurut Poerwadarminta, dilihat dari sisi etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa – apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Hardiansyah, 2011: 11).

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat – sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, dalam Hardiansyah, 2011: 11).

Pelayanan publik identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah, yaitu memberikan pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari kualitas birokrasi pemerintah. Pada masa lalu, paradigma pelayanan publik memberi peran yang sangat besar kepada pemerintah sebagai sole provider (satu-satunya penyedia layanan). Peran

pihak di luar pemerintah tidak pernah mendapatkan tempat. Masyarakat dan swasta hanya memiliki sedikit peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini berbeda dengan sekarang ini dimana dunia swasta dan masyarakat telah ikut berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Umam, 2012: 379-380).

Salah satu prinsip *good governance* yang penting dalam pelayanan publik adalah partisipasi. Menurut Marschall (Umam, 2012: 380-381), tujuan dari partisipasi publik pada dasarnya mengomunikasikan dan memengaruhi proses pengambilan keputusan sebagaimana juga membantu dalam pelaksanaan pelayanan. Lebih jauh lagi peran masyarakat dalam pelayanan publik adalah keterlibatan dalam berdisiplin dan menaati aturan serta dukungan langsung dalam proses pemberian pelayanan publik.

Sementara hasil penelitian yang dilakukan oleh Ismara, Sunarno & Supardal (2010: 104-105) pada bagian implementasi *good governance* dalam sistem pelayanan pada Pemerintah Kota Yogyakarta, antara lain pertama, Pemkot sudah cukup transparan dalam menyusun program kebijakan pembangunan dan pelayanan sudah merespon usulan warga. proses penyusunan kebijakan yang berbasis pada kepentingan warga. Alokasi anggaran yang ditujukan untuk pemberdayaan warga masyarakat. Dengan tersedianya media komunikasi seperti UPIK sangat membantu Pemerintah Kota dalam merespon kebutuhan warga, serta mewujudkan pemerintahan yang transparan. Kedua, dari sisi akuntabilitas telah berupaya untuk

membantu masyarakat dan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota, seperti tercermin dalam pelayanan perizinan dengan membentuk Dinas Perizinan, sehingga bagi warga yang mengurus perizinan dilayani dalam satu pintu dan satu atap dengan dukungan teknologi yang cukup canggih. Dalam hal ini pelayanan bisa lebih efisien dan mengurangi praktek rente (praktek suap/pungli) dalam pengurusan surat-surat perizinan. Ketiga, responsivitas Pemerintah Kota menjadikan sistem pelayanan satu atap model Dinas Perijinan sebagai roh birokrasi dalam memberikan pelayanan masyarakat cukup kuat. Bahkan sikap walikota yang lebih suka dipanggil "kepala pelayan" menunjukkan komitmen melanjutkan sistem pelayanan yang responsif sebagai media umpan balik dalam pengambilan kebijakan. Keempat, partisipasi dalam pelayanan publik selalu diupayakan guna mendekatkan masyarakat dengan pemerintahnya. Berpartisipasi antara lain dalam mengevaluasi kinerja Pemerintah Kota melalui pengaduan dan keluhan yang disampaikan. Dengan keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan Kota, maka akan tercipta transparansi, akuntabilitas dan reponsivitas dalam pemerintahan (*good governance*).

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pelanggan dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan masyarakat atau pelanggan, untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka organisasi harus mengetahui tingkat harapan pelanggan atau suatu atribut

tertentu. Harapan pelanggan ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan pelanggan yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 tersebut terdapat 14 unsur yang “relevan, valid dan reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- a. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat

merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.1.5 Tinjauan Tentang ISO 9001: 2008

Quality Management Systems (ISO 9001:2008) merupakan suatu prosedur yang terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tertentu tersebut ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi.

Manfaat dari penerapan ISO 9001:2008 telah diperoleh banyak lembaga/organisasi diantaranya sebagai berikut (Gaspersz, 2001):

- a. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan kualitas yang terorganisasi dan sistematis.
- b. Lembaga yang telah bersertifikat ISO 9001:2008 diijinkan untuk mengiklankan kepada media massa.
- c. Meningkatkan kualitas dan produktivitas dari manajemen melalui kerjasama dan komunikasi yang lebih baik.
- d. Meningkatkan kesadaran kualitas dalam lembaga/organisasi.

Lembaga pemerintah/perusahaan yang ingin mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 dapat mengikuti langkah-langkah yang secara garis besar sebagai berikut (Gaspersz, 2001):

- 1) Adanya komitmen dari pimpinan puncak.

- 2) Membentuk komite pengarah atau koordinator ISO.
- 3) Mempelajari persyaratan-persyaratan standar dari sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008.
- 4) Mengimplementasikan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008.

ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu / kualitas. ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan - persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. Adapun klausul-klausul persyaratan ISO 9001:2008 (Kristianti, 2013: 11-19), yaitu:

- 1) Klausul 1 Ruang Lingkup, meliputi:
 - a) Subklausul 1.1 Umum
 - b) Subklausul 1.2 Pendekatan proses
- 2) Klausul 2 Rujukan Normatif
- 3) Klausul 3 Istilah dan Definisi

Klausul 1 – 3 hanya bersifat sebagai pengantar standar ISO 9001:2008. Dalam 3 klausul ini, belum ada persyaratan yang harus dijalankan. Hanya saja, Klausul 1.2 menjelaskan bahwa klausul 4-8 wajib untuk diterapkan secara penuh kecuali klausul 7, maka salah satu atau lebih Sub Klausul boleh tidak diterapkan bila memang tidak terdapat proses atau kegiatan di organisasi yang berkaitan dengan klausul tersebut.

- 4) Klausul 4 Sistem Manajemen Mutu, meliputi:
 - a) Subklausul 4.1 Persyaratan umum

Subklausul 4.1 secara umum menekankan bahwa organisasi harus menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan secara berkesinambungan Sistem Manajemen Mutu (SMM) sesuai dengan persyaratan standar ini.

b) Subklausul 4.2 Persyaratan dokumentasi

➤ Subsubklausul 4.2.1 Umum

Penekanan pada subsubklausul 4.2.1 adalah, sebagai konsekuensi penerapan ISO 9001:2008 maka organisasi diwajibkan memiliki dokumen-dokumen tertulis seperti Manual Mutu, Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu, 6 Prosedur Wajib, prosedur kerja bagian / divisi / departemen, instruksi kerja (bila diperlukan), rekaman mutu (form dan semua hal yang digunakan sebagai bukti pelaksanaan suatu kegiatan) yang dipersyaratkan oleh ISO 9001, dan rekaman mutu yang berkaitan dengan kegiatan operasional organisasi.

➤ Subsubklausul 4.2.2 Manual mutu

Pada subsubklausul 4.2.2 ini menjelaskan bahwa perusahaan wajib menjelaskan ruang lingkup sistem manajemen mutu termasuk penjelasan atas persyaratan yang tidak dapat diaplikasi dan prosedur dokumentasi yang ditetapkan untuk sistem manajemen mutu.

➤ Subsubklausul 4.2.3 Pengendalian dokumen

Pada subsubklausul 4.2.3 perusahaan diminta untuk mengendalikan dokumen dan form / catatan mutu / rekaman mutu termasuk tata cara penetapan atau pengesahan, revisi, distribusi, penyimpanan dan cara pemusnahannya.

➤ Subsubklausul 4.2.4 Pengendalian rekaman

Pada subsubklausul 4.2.4 perusahaan diminta untuk menetapkan dan memelihara rekaman mutu.

5) Klausul 5 Tanggung Jawab Manajemen, meliputi:

a) Subklausul 5.1 Komitmen manajemen

Subklausul ini menjelaskan bahwa manajemen puncak harus membuktikan komitmennya untuk mengembangkan dan menerapkan SMM secara berkesinambungan meningkatkan efektifitasnya.

b) Subklausul 5.2 Fokus pada pelanggan

Subklausul ini menjelaskan bahwa manajemen puncak harus memastikan, ditetapkan dan dipenuhinya persyaratan pelanggan.

c) Subklausul 5.3 Kebijakan mutu

Subklausul ini menjelaskan bahwa manajemen puncak harus memastikan kebijakan mutu sesuai dengan tujuan organisasi.

d) Subklausul 5.4 Perencanaan

➤ Subsubklausul 5.4.1 Sasaran mutu

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa manajemen puncak harus menetapkan sasaran mutu (*quality objective*), termasuk

kebutuhan untuk memenuhi persyaratan produk ditetapkan pada setiap fungsi di dalam perusahaan.

➤ Subsubklausul 5.4.2 Perencanaan sistem manajemen mutu

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa manajemen puncak harus memastikan perencanaan SMM dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan klausul 4.1 dan sasaran mutu.

e) Subklausul 5.5 Tanggung jawab, wewenang, dan komunikasi

➤ Subsubklausul 5.5.1 Tanggungjawab dan wewenang

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa manajemen puncak harus memastikan struktur organisasi dan job description ditetapkan dan dikomunikasikan.

➤ Subsubklausul 5.5.2 Wakil manajemen

Subsubklausul ini menjelaskan kegiatan manajemen puncak untuk menunjuk perwakilan manajemen (management representative) dari salah satu anggota perusahaan.

➤ Subsubklausul 5.5.3 Komunikasi internal

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa manajemen puncak harus memastikan telah ditetapkannya proses komunikasi dalam perusahaan.

f) Subklausul 5.6 Tinjauan manajemen

➤ Subsubklausul 5.6.1 Umum

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa manajemen puncak harus meninjau SMM secara periodik. Dalam kegiatan peninjauan harus termasuk peluang peningkatan, perubahan SMM, kebijakan dan sasaran mutu.

➤ Subsubklausul 5.6.2 Masukan tinjauan

Subklausul ini berisi tentang 7 agenda yang wajib dibahas dalam rapat tinjauan manajemen yang pelaksanaannya bisa enam bulan sekali atau setahun sekali tergantung kebijakan perusahaan.

➤ Subsubklausul 5.6.3 Keluaran tinjauan

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa hasil keluaran tinjauan harus mencakup keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan peningkatan/ perbaikan efektifitas SMM dan prosesnya, peningkatan produk yang berkaitan dengan persyaratan pelanggan dan sumber daya yang dibutuhkan.

6) Klausul 6 Manajemen Sumber Daya, meliputi:

a) Subklausul 6.1 Penyediaan sumber daya

Subklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus menentukan dan menyediakan sumberdaya yang dibutuhkan untuk menerapkan, memelihara, meningkatkan secara berkesinambungan efektifitas SMM dan mencapai kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratannya.

b) Subklausul 6.2 Sumber daya manusia

➤ Subsubklausul 6.2.1 Umum

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus menetapkan personil yang melakukan pekerjaan harus kompeten atas dasar pendidikan, pelatihan, keterampilan, dan pengalaman yang memadai.

➤ Subsubklausul 6.2.2 Kompetensi, pelatihan dan kesadaran

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan menyediakan pelatihan atau kegiatan lain untuk mencapai kompetensi yang diperlukan, memastikan kompetensi yang diperlukan telah terpenuhi dan rekaman mengenai pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman harus dipelihara.

c) Subklausul 6.3 Infrastruktur

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus menetapkan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian persyaratan produk.

d) Subklausul 6.4 Lingkungan kerja

Subklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus menetapkan dan mengelola lingkungan kerja.

7) Klausul 7 Realisasi produk, meliputi:

a) Subklausul 7.1 Perencanaan realisasi produk

Subklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus merencanakan dan mengembangkan proses-proses yang dibutuhkan untuk realisasi produk.

b) Subklausul 7.2 Proses yang terkait dengan pelanggan

- Subsubklausul 7.2.1 Penetapan persyaratan yang berhubungan dengan produk

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus menentukan persyaratan yang berhubungan dengan produk agar sesuai dengan keinginan pelanggan.

- Subsubklausul 7.2.2 Tinjauan persyaratan yang berhubungan dengan produk

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus melakukan peninjauan sebelum adanya kesanggupan untuk mensuplai produk misalnya kontrak atau kesepakatan dengan pelanggan sampai produk atau jasa sampai ke tangan pelanggan

- Subsubklausul 7.2.3 komunikasi pelanggan

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus menetapkan dan menerapkan tata cara berkomunikasi yang efektif dengan pelanggan.

c) Subklausul 7.3 Perencanaan dan pengembangan

- Subsubklausul 7.3.1 Perencanaan desain dan pengembangan

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus merencanakan dan mengendalikan perencanaan dan pengembangan produk.

➤ Subsubklausul 7.3.2 Masukan desain dan pengembangan

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus menetapkan, merekam dan meninjau kecukupan dari masukan yang berkaitan dengan persyaratan produk.

➤ Subsubklausul 7.3.3 Keluaran desain dan pengembangan

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa keluaran perencanaan dan pengembangan harus memenuhi persyaratan masukan.

➤ Subsubklausul 7.3.4 Tinjauan desain dan pengembangan

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus mengevaluasi hasil perencanaan dan pengembangan, serta mengidentifikasi dan mengajukan tindakan yang diperlukan.

➤ Subsubklausul 7.3.5 Verifikasi desain dan pengembangan

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa verifikasi harus dilakukan sesuai dengan rencana (lihat 7.3.1) untuk memastikan keluaran perencanaan dan pengembangan sesuai dengan persyaratan masuk.

➤ Subsubklausul 7.3.6 Validasi desain dan pengembangan

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa verifikasi harus dilakukan sesuai dengan rencana (lihat 7.3.1) untuk memastikan

produk yang dihasilkan mampu memenuhi persyaratan untuk penerapan atau penggunaannya.

➤ Subsubklausul 7.3.7 Perubahan desain dan pengembangan

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perubahan perencanaan dan pengembangan harus diidentifikasi dan direkam.

d) Subklausul 7.4 Pembelian

➤ Subsubklausul 7.4.1 Proses pembelian

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus memastikan produk yang dibeli harus sesuai dengan persyaratan pembelian

➤ Subsubklausul 7.4.2 Informasi pembelian

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus memastikan informasi pembelian menjelaskan produk yang akan dibeli.

➤ Subsubklausul 7.4.3 Verifikasi produk yang dibeli

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus menentukan dan menerapkan pemeriksaan atau kegiatan lain yang diperlukan untuk memastikan bahwa produk yang dibeli sesuai dengan persyaratan pembelian.

e) Subklausul 7.5 Produksi dan pelayanan

➤ Subsubklausul 7.5.1 Pengendalian proses produksi dan penyediaan

jasa

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa kegiatan ini harus dilakukan dengan terencana dan terkendali.

➤ Subsubklausul 7.5.2 Validasi proses produksi dan penyediaan jasa

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa kegiatan ini harus dilakukan apabila hasil produksi tidak dapat diverifikasi dengan pemantauan atau pengukuran yang ada.

➤ Subsubklausul 7.5.3 Identifikasi dan mampu telusur

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa identifikasi produk dan mampu telusur harus di rekam dan rekaman tersebut harus dipelihara.

➤ Subsubklausul 7.5.4 Barang milik pelanggan

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa milik pelanggan yang sedang digunakan atau dibawah pengendalian harus diperlakukan secara hati-hati (melindungi dan menjaga).

➤ Subsubklausul 7.5.5 Penjagaan produk

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus menjaga kesesuaian produk dengan persyaratan mulai proses internal dan pengiriman sampai ke tujuan.

f) Subklausul 7.6 Pengendalian peralatan pemantauan dan pengukuran

Subklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus menetapkan proses untuk memastikan bahwa kegiatan pemantauan dan pengukuran konsisten dengan persyaratan.

8) Klausul 8 Pengukuran Analisis dan Perbaikan, meliputi:

a) Subklausul 8.1 Umum

Subklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus merencanakan dan menerapkan pemantauan, pengukuran, analisis dan meningkatkan proses yang dibutuhkan.

b) Subklausul 8.2 Pemantauan dan pengukuran

➤ Subsubklausul 8.2.1 Kepuasan pelanggan

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus memantau informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan mengenai terpenuhi atau tidaknya persyaratan mereka (lihat 7.2.1).

➤ Subsubklausul 8.2.2 Audit internal

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus melakukan audit internal pada selang waktu yang telah ditetapkan.

➤ Subsubklausul 8.2.3 Pemantauan dan pengukuran proses

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus menerapkan metode yang sesuai dengan pemantauan dan bila memungkinkan pengukuran atas proses-proses SMM.

➤ Subsubklausul 8.2.4 Pemantauan dan pengukuran produk

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus memantau dan mengukur karakteristik produk sesuai dengan persyaratan produk.

c) Subklausul 8.3 Pengendalian produk yang tidak sesuai

Subklausul ini menjelaskan bahwa harus dipastikan produk tidak sesuai dengan persyaratan teridentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah penggunaan atau pengiriman yang tidak diinginkan.

d) Subklausul 8.4 Analisis data

Subklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus menetapkan, mengumpulkan, dan menganalisis data yang sesuai untuk menunjukkan kesesuaian dan efektifitas SMM.

e) Subklausul 8.5 Peningkatan

➤ Subsubklausul 8.5.1 Peningkatan berkelanjutan

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus meningkatkan secara berkesinambungan efektifitas SMM melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan perbaikan dan pencegahan serta tinjauan manajemen.

➤ Subsubklausul 8.5.2 Tindakan koreksi

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus melakukan tindakan perbaikan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dalam rangka mencegah berulangnya ketidaksesuaian yang sama.

➤ Subsubklausul 8.5.3 Tindakan pencegahan

Subsubklausul ini menjelaskan bahwa perusahaan harus menentukan tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab

ketidaksesuaian yang potensial dalam rangka mencegah hal tersebut terjadi.

2.2 Kerangka Pikir

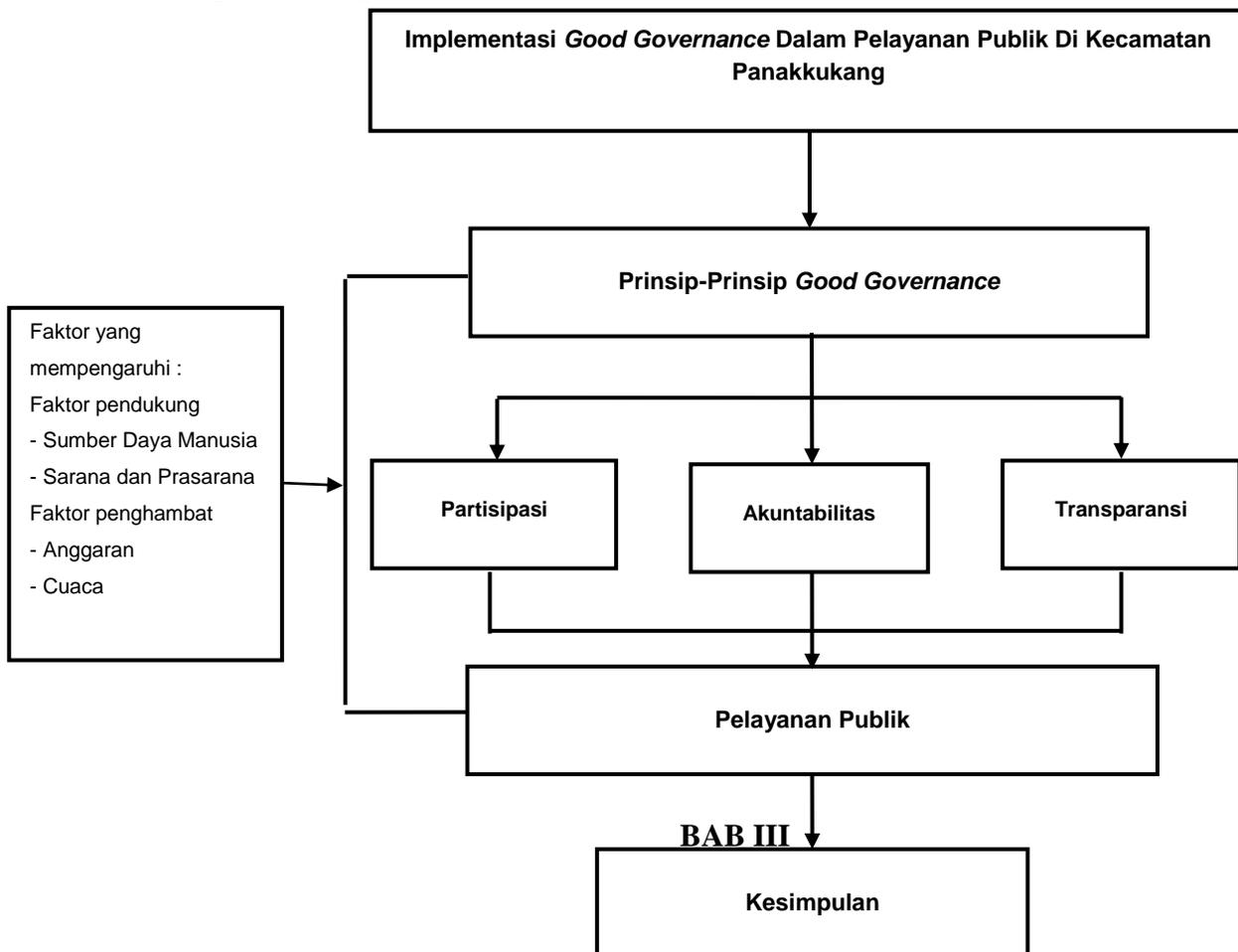
Kecamatan Panakkukang merupakan salah satu Kecamatan di Kota Makassar yang mendapatkan sertifikat ISO (*International Standard Operating*) 9001: 2008 dalam hal sistem manajemen mutu. Untuk menganalisis pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang, peneliti memfokuskan pada salah satu aspek yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu implementasi prinsip-prinsip *good governance*. Dalam penelitian ini prinsip-prinsip yang harus diterapkan untuk mencapai *good governance* diantaranya adalah:

1. Partisipasi; dimana warga mempunyai hak dan mempergunakannya untuk pendapat, bersuara dalam proses perumusan kebijakan public, baik secara langsung maupun tidak langsung
2. Akuntabilitasi; pertanggungjawaban para penentu kebijakan kepada para warga
3. Transparansi; penyediaan informasi tentang pemerintahan baik public yang dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi secara akurat

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang kemudian dianalisis dalam bingkai prinsip-prinsip *good governance* berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008. Selain itu, peneliti juga hendak menganalisis

faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik, yang terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat.

Jadi, pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang dianalisis sesuai dengan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan berdasarkan ISO (*International Standard Operating*) 9001: 2008. Pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang tersebut, akan dianalisis berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*, yaitu partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas. Hasil analisis juga akan mengungkap faktor pendukung dan faktor penghambat terkait implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang. Untuk lebih jelasnya dapat diperhatikan pada Gambar 1 di bawah ini



Gambar 1. Skema Kerangka Pikir

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Dipilihnya Kantor Kecamatan Panakkukang karena di tempat inilah pusat segala aktifitas Pemerintah Kecamatan Panakkukang dilakukan. Dengan demikian peneliti akan mudah dalam mengumpulkan data sesuai permasalahan dalam penelitian ini.

3.2 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah unsur penyelenggara pemerintahan Kecamatan Panakkukang dan tokoh masyarakat di Kecamatan Panakkukang.

b. Sampel

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan "*purposive sample*" yaitu memilih secara sengaja dengan pertimbangan bahwa responden yang dipilih dianggap banyak mengetahui dan berkompeten terhadap masalah yang dihadapi dan diharapkan agar responden yang dipilih mewakili populasi. Adapun yang menjadi respondennya lebih lanjut dirinci sebagai berikut :

1) Informan :

- a) Kepala Camat Panakkukang Kota Makassar
- b) Sekertaris Kecamatan Panakkukang Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- c) Sekertaris Kecamatan Panakkukang Sub Bagian Keuangan danPerlengkapan
- d) Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum Kecamatan Panakkukang

2) Responden

Dalam penelitian ini responden yang direncanakan adalah responden tokoh masyarakat (Agama, Pemuda, Perempuan, Guru/Pendidik, dll) yang ada di setiap dusun. Adapun rinciannya sebagai berikut :

➤ Responden Tokoh Masyarakat :

- ✓ Tokoh masyarakat Kelurahan Paropo 4 orang
- ✓ Tokoh masyarakat Kelurahan Karampuang 4 orang
- ✓ Tokoh masyarakat Kelurahan Pandang 4 orang
- ✓ Tokoh Masyarakat Kelurahan Masale 4 orang
- ✓ Tokoh Masyarakat Kelurahan Tamamaung 4 orang
- ✓ Tokoh Masyarakat Kelurahan Karuwisi 4 orang
- ✓ Tokoh Masyarakat Kelurahan Sinrijala 4 orang
- ✓ Tokoh Masyarakat Kelurahan Karawisi Utara 4 orang
- ✓ Tokoh Masyarakat Kelurahan Pampang 4 orang

✓ Tokoh Masyarakat Kelurahan Panaikang	4 orang
✓ Tokoh Masyarakat Kelurahan Tello Baru	4 orang
Jumlah	<hr/> 44 orang

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah merupakan usaha untuk mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa data, fakta, gejala, maupun informasi yang sifatnya valid (sebenarnya), *realible* (dapat dipercaya), dan objektif (sesuai dengan kenyataan).

a. Studi Lapang (*field research*). Study lapang ini dimaksudkan yaitu penulis langsung melakukan penelitian pada lokasi atau objek yang telah ditentukan. Teknik pengumpulan data Study lapang ditempuh dengan cara sebagai berikut :

- 1) Observasi, yaitu proses pengambilan data dalam penelitian di mana Peneliti atau Pengamat dengan mengamati kondisi yang berkaitan dengan obyek penelitian.
- 2) Wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview*), adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan yang diwawancarai (yang memberikan jawaban atas pertanyaan).

- 3) Kuisisioner, yaitu dengan mengedarkan daftar pertanyaan kepada sejumlah responden yang telah ditentukan untuk mendapatkan jawaban atas sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan objek penelitian.
 - 4) Dokumentasi, teknik ini bertujuan melengkapi teknik observasi dan teknik wawancara mendalam.
- b. Studi Pustaka (*Library research*), yaitu dengan membaca buku, majalah, surat kabar, dokumen-dokumen, undang – undang dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

3.4 Definisi Operasional

Berdasarkan kerangka pikir di atas, maka adapun definisi operasional variabel penelitian ini, sebagai berikut:

a. Implementasi *good governance*

Implementasi *good governance* merujuk pada penerapan konsep partisipasi, akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang berdasarkan SMM ISO 9001: 2008.

1) Partisipasi

Prinsip partisipasi merujuk pada analisis terhadap sejauh mana keterlibatan masyarakat Kecamatan Panakkukang dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan SMM ISO 9001: 2008. Adapun indikator untuk mengukurnya, sebagai berikut:

- a) Analisis keterlibatan masyarakat Panakkukang dalam berdisiplin dan menaati aturan terkait prosedur pelayanan publik.

- b) Analisis keterlibatan masyarakat Panakkukang dalam pembuatan kebijakan pelayanan publik.
- c) Bentuk-bentuk keterlibatan dalam hal mengevaluasi pelayanan oleh Pemerintah Kecamatan Panakkukang melalui pengaduan dan keluhan yang disampaikan.

2) Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas mengukur sejauh mana pertanggungjawaban Pemerintah Kecamatan Panakkukang kepada masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan ISO 9001: 2008. Adapun indikator untuk mengukurnya, antara lain:

- a) Proses prosedur yang dilakukan sesuai wewenang dan tanggungjawab pegawai dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- b) Analisis ketepatan waktu dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Panakkukang.
- c) Analisis biaya yang dikenakan masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang.

3) Transparansi

Prinsip transparansi mengukur sejauh mana efektifitas informasi-informasi yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Panakkukang kepada masyarakat terkait pelayanan publik berdasarkan ISO 9001: 2008. Adapun indikator untuk mengukurnya, yaitu:

- a) Strategi dan proses yang dijalankan Pemerintah Kecamatan Panakkukang dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan.
 - b) Pemilihan media yang digunakan untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat Panakkukang terkait prosedur pelayanan.
 - c) Substansi/materi informasi, seperti anggaran, proses pembuatan, pelaksanaan dan hasil-hasil yang disebarluaskan Pemerintah Kecamatan Panakkukang terkait pelayanan publik.
 - d) Keterlibatan unsur non-pemerintah, seperti Komunitas, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), ataupun Pers dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat Panakkukang terkait penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi merupakan faktor penghambat dan faktor pendukung terkait implementasi partisipasi, akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang.
- 1) Faktor pendukung

Faktor pendukung merupakan faktor-faktor yang membuat berhasilnya implementasi partisipasi, akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik berdasarkan ISO 9001: 2008 di Kecamatan Panakkukang.
 - 2) Faktor penghambat

Faktor penghambat merupakan faktor-faktor yang membuat terhalangnya atau kurang maksimalnya implementasi partisipasi, akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik berdasarkan ISO 9001: 2008 di Kecamatan Panakkukang.

3.5 Jenis Pendekatan dan Tipe Penelitian

a. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggabungkan antara metode kuantitatif dan kualitatif, atau dikenal dengan sebutan *mixed methods*. Penggunaan metode tersebut dilandasi premis bahwa kombinasi antara pendekatan kuantitatif dan kualitatif akan menghasilkan pemahaman yang lebih baik terhadap masalah penelitian dibandingkan bila hanya menggunakan salah satu pendekatan saja.

b. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan secara jelas implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaannya yang terdiri dari faktor penghambat dan faktor pendukung.

3.6 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan dan responden baik melalui wawancara, observasi dan kuesioner yang berisi

pertanyaan-pertanyaan tentang implementasi *good governance* dalam pelayanan publik berdasarkan ISO 9001: 2008.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dengan membaca buku literatur-literatur, dokumen, majalah dan catatan perkuliahan yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas.

3.7 Analisis Data

Untuk mendapatkan hasil yang obyektif dalam penelitian ini, maka data yang didapatkan di lapangan akan dianalisa secara kualitatif dan kuantitatif.

Analisis data kualitatif didapatkan melalui wawancara dengan unsur penyelenggara Pemerintah Kecamatan Panakkukang terutama untuk menjawab faktor pendukung dan faktor penghambat mengenai implementasi *good governance* dalam pelayanan publik berdasarkan ISO 9001: 2008.

Secara kuantitatif, analisis data untuk memperoleh gambaran tentang kondisi setiap variabel secara tunggal yang dilakukan melalui tabel frekuensi dengan analisis deskriptif dengan menentukan rentang skala. Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$\text{a. Total skor} = \text{Frekuensi} \times \text{Bobot Nilai}$$

$$\text{b. Rata-rata skor} = \frac{\text{Total skor}}{\text{Jumlah responden}}$$

Berdasarkan perhitungan hasil analisis dalam implementasi *good governance* dalam pelayanan publik berdasarkan ISO 9001: 2008 dapat dilihat dengan menggunakan rentang skala nilai mutu dengan sebutan sebagai berikut :

a. Tinggi ;

➤ Rata-rata skor : >3

b. Sedang

➤ Rata-rata skor : 2-3

c. Rendah

➤ Rata-rata skor : <2

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kecamatan Panakukang

Kecamatan panakukang secara geografis terletak antara 5 o 7, 45''bt dan 119 o 24'40''ls. Kecamatan panakkukang mempunyai batas wilayah antara lain : utara kecamatan tallo, selatan kecamatan rappocini, barat kecamatan Makassar, timur kecamatan tamalanrea. Kecamatan Panakkukang merupakan salah satu dari 14 kecamatan yang terdapat di kota Makassar. Kecamatan Panakkukang terdiri dari 11 kelurahan dengan luas wilayah 17,05 km² dengan topografi ketinggian 500 m dari atas permukaan laut. Dari luas wilayah tersebut pada kelurahan Pampang memiliki wilayah terluas yaitu 2,63 km², terluas kedua adalah kelurahan Panaikang dengan luas wilayah 2,35 km², sedangkan yang paling kecil luas wilayahnya adalah kelurahan Sinrijala dengan luas 0,17 km².

Kegiatan pemerintahan di kecamatan Panakkukang dilaksanakan oleh sejumlah aparat/pegawai yang berasal dari berbagai dinas/instansi pemerintah yang jumlahnya 256 orang terdiri dari 107 laki-laki dan 149 perempuan. Instansi yang menempatkan pegawainya untuk bertugas di kantor kecamatan yakni BKKBN dan badan pusat statistik. Jumlah pegawai BKKBN yakni 11 orang dan 1 orang dari badan pusat statistik sebagai koordinator statistik kecamatan. Tingkat klasifikasi desa/kelurahan di kecamatan panakkukang tahun 2012 terdiri dari 11 kelurahan, 91 RW dan 474 RT dengan kategori kelurahan swasembada.

Berdasarkan hasil pengamatan, jumlah penduduk kecamatan panakkukang adalah sebesar 142.308 jiwa. dengan kepadatan penduduk di kecamatan ini sebesar 8.346 jiwa per 1 km² . Secara keseluruhan, penduduk perempuan lebih banyak dibandingkan penduduk laki-laki. hal ini dapat dilihat dari nilai sex rasionya di bawah 98,05.

Dengan desentralisasi yaitu pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, khususnya di bidang pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah daerah akan dapat mencipatakan momentum untuk melakukan penguatan politik lokal yang berdampak kepada perbaikan pelayanan pemerintah daerah yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah kepada rakyat. Guna melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan UU no 25 Tahun 2009 untuk mencapai tujuan dengan maksimal, maka ditetapkan visi dan misi kecamatan Panakukang sebagai acuan pelaksanaan tugas sebagai berikut :

VISI

“Terwujudnya pelayanan publik yang optimal melalui pelaksanaan pemerintahan yang jujur dan bertanggung jawab serta pembangunan yang berkesinambungan menuju masyarakat yang adil dan sejahtera dalam upaya mendukung terwujudnya Panakukang yang tertib, aman dan damai menuju Makassar Kota Dunia”

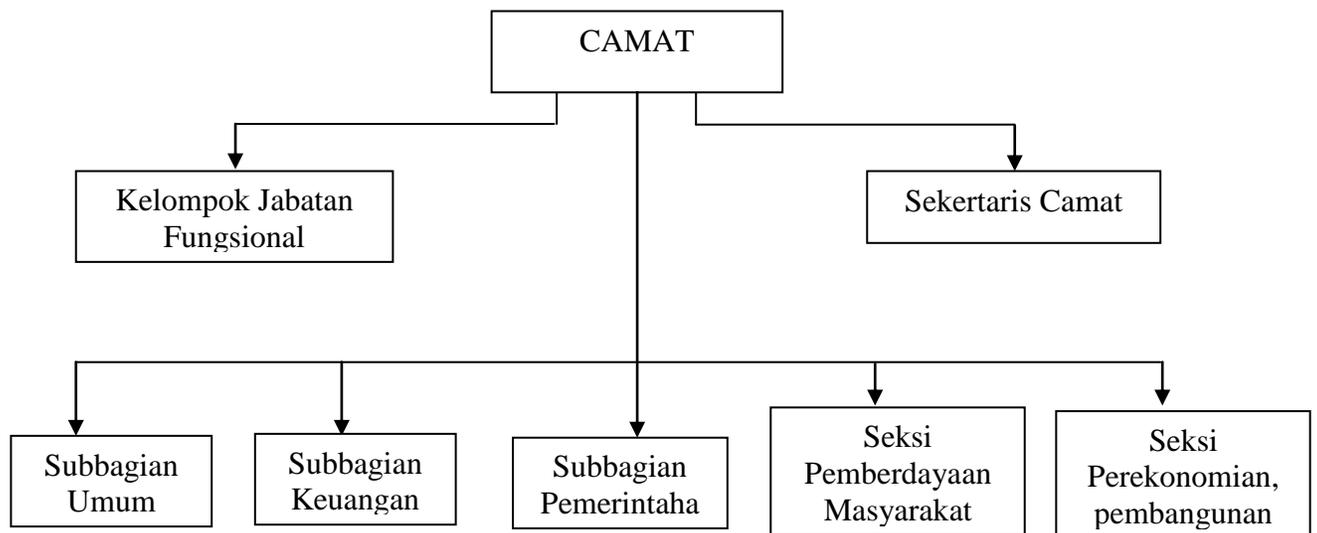
MISI

Untuk mewujudkan visi tersebut di atas, ditetapkan misi sebagai berikut :

1. Melaksanakan pelayanan umum kepada masyarakat
2. Melaksanakan tugas di bidang pemerintahan
3. Melaksanakan tugas-tugas di bidang pemberdayaan pembangunan dan kemasyarakatan
4. Melaksanakan tugas-tugas di bidang ketentraman dan ketertiban
5. Melaksanakan tugas-tugas di bidang kesejahteraan social
6. Mendorong dan meningkatkan penyelenggaraan pengembangan perekonomian wilayah kecamatan dan kelurahan

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI

PEMERINTAH KECAMATAN PANAKKUKANG



Gambar 4.2

Struktur organisasi Kecamatan Panakkukang Kota Makassar

Adapun tugas-tugas pada struktur organisasi Kecamatan Margoyoso adalah sebagai berikut:

a. Tugas pokok dan fungsi Camat

1) Tugas pokok Camat

Tugas pokok Camat Panakukang adalah melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Walikota di bidang pemerintahan, pembangunan, kesejahteraan, social, ketentraman dan ketertiban serta koordinasi dengan instansi otonom dan UPDT di wilayah kerjanya.

2) Fungsi Camat

- a. Mengordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- b. Mengordinasikan upaya penyelenggaraan ketenraman dan ketertiban umum
- c. Mengordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- d. Mengordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- e. Mengordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan
- g. Mengordinasikan kegiatan pengelolaan kebersihan

- h. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kelurahan
 - i. Pelaksanaan perencanaan dan pengendalian teknis operasional pengelolaan keuangan, kepegawaian dan kepengurusan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya
 - j. Pelaksanaan kesekretariatan.
- b. Tugas pokok Sekretaris Camat dan Seksi-Seksi

1) Sekertaris Camat

Sekretariat Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan umum, penyusunan perencanaan, pengelolaan administrasi keuangan dan kepegawaian. Dalam menyelenggarakan tugas Sekretariat Kecamatan mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan urusan kepegawaian kecamatan
- b. Pelaksanaan urusan keuangan
- c. Pelaksanaan urusan perlengkapan
- d. Pelaksanaaan urusan umum dan rumah tangga
- e. Pelaksanaan koordinasiterhadap penyusunan perencanaan program kerja kecamatan

2) Subbagian Umum

Subbagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas menyusun kerja, melaksanakan tugas teknis ketatausahaan, mengolah

administrasi kepegawaian serta melaksanakan urusan kerumah tanggaan kecamatan.

Adapun fungsi dari subbagian umum adalah:

- a. Menyusun rencana kerja pada subbagian umum dan kepegawaian
- b. Mengatur pelaksanaan kegiatan, sebagian urusan ketatausahaan meliputi surat menyurat, kearsipan, surat perjalanan dinas, mendistribusi surat sesuai bidang
- c. Melakukan urusan kerumahtanggaan kecamatan
- d. Membuat usul kenaikan pangka, mutasi dan pension
- e. Membuat usul gaji berkala, usul tugas belajar
- f. Menghimpun dan mensosialisasikan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian dalam lingkup kecamatan
- g. Menyiapkan bahan penyusunan standarisasi meliputi bidang kepegawaian, pelayanan bidang organisasi dan ketatalaksanaan

3) Subbagian Keuangan

Subbagian keuangan dan perlengkapan mempunyai tugas melakukan pengelolaan administrasi keuangan dan perlengkapan meliputi penyusunan anggaran, penggunaan anggaran, pembukuan, pertanggung jawaban, dan merumuskan rencana kebutuhan perlengkapan.

Adapun fungsi subbagian keuangan adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penyusunan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya
 - b. Mengumpulkan dan menyusun rencana kerja kecamatan
 - c. Mengumpulkan dan menyiapkan bahan penyusunan rencana kegiatan anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran dari masing-masing satuan kerja sebagai bahan konsultasi pelaksanaan ke BAPPEDA
 - d. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya
 - e. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan
 - f. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas
- 4) Seksi Pemerintahan

Seksi pemerintahan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pembinaan ideologi Negara dan kesatuan bangsa, pembinaan kerukunan hidup beragama, pengkoordinasikan kegiatan instansi pemerintah, pembinaan administrasi kelurahan serta penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban serta kemasyarakatan.

Adapun fungsi dari seksi pemerintahan ketentraman dan ketertiban umum antara lain:

- a. Menyusun rencana dan program kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya

- b. Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya
 - c. Member petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar.
 - d. Mengumpulkan bahan dalam rangka pembinaan ideology Negara dan Kesatuan Bangsa
 - e. Menyelenggarakan fasilitas penataan kelurahan
 - f. Menyelenggarakan fasilitas pelaksanaan lomba/penilaian kelurahan
 - g. Menyelenggarakan kegiatan administrasi kependudukan
 - h. Melaksanakan pendataan dan inventarisasi asset daerah dan kekayaan daerah lainnya yang ada di wilayah kecamatan
 - i. Memberikan saran pada camat berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
 - j. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan
 - k. Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
- 5) Seksi pemberdayaan Masyarakat

Seksi pemberdayaan masyarakat mempunyai tugas menyusun rencana dan penyelenggaraan pembinaan pemberdayaan masyarakat kecamatan

Adapun fungsinya adalah:

- a. Menyusun rencana dan program kerja berdasarkan tugas dan fungsi pokoknya membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya
- b. Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas
- c. Mengumpulkan bahan dalam rangka fasilitasi dan koordinasi penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan
- d. Mengumpulkan bahan fasilitasi pemberian bantuan stimulant bagi lembaga kemasyarakatan

6) Seksi Perekonomian dan Pembangunan

Seksi perekonomian mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pengembangan ekonomi wilayah kecamatan dan kelurahan, administrasi pemungutan pajak dan retribusi daerah dan pengembangan pembangunan, pelaksanaan pembangunan swadaya masyarakat, pembinaan dan penanggulangan pencemaran dan kerusakan lingkungan.

Adapun fungsinya:

- a. Menyusun rencana dan program kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
- b. Member petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar

- c. Melaksanakan pengawasan penyaluran dan pengembalian kredit dalam rangka menunjang kebersihan program usaha perekonomian masyarakat
 - d. Menyusun rencana bagi pelaksanaan fasilitas dan koordinasi penyelenggaraan pembangunan di wilayah kecamatan
- c. Jenis-jenis Pelayanan
1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 2. Kartu Keluarga (KK)
 3. Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
 4. Surat keterangan dan
 5. Lainnya

4.2. Deskripsi Variable

4.2.1. Deskripsi Identitas Responden

Identitas responden dimaksudkan untuk memberi gambaran mengenai keadaan dari responden yang diambil sebagai sampel. Identitas responden diisi untuk mengetahui sedikit latar belakang tentang keadaan responden yang meliputi usia, status perkawinan, tempat lahir, awal mula di Makassar, pendidikan, jenis kelamin, suku bangsa, agama dan pekerjaan utama.

Dari data yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan, responden menurut usia, status perkawinan, tempat lahir, lama tinggal di Makassar, pendidikan, jenis kelamin, suku bangsa, agama dan pekerjaan utama n = 44 responden dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut

Tabel 4.1

Responden menurut Umur, Status Perkawinan, Tempat Lahir n = 44 responden

Profil Responden	N	%
Usia		
15 – 30		
31 – 45	9	20,5
46 Ke atas	21	47,7
	14	31,8
Status Perkawinan		
Belum Kawin	9	20,5
Kawin	29	65,9
Janda/Duda	6	13,6
Tempat Lahir		
Kota Makassar	14	31,8
Kab/ Kota Sulsel di luar Mks	18	40,9
Luar Sulsel	12	27,3

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berumur 31 sampai 45 tahun yakni 47.7% atau sebesar 21 responden, responden yang berumur 15 sampai 30 tahun yakni 20.5% atau sebesar 9 responden, kemudian responden yang berumur 46 tahun ke atas yakni 31.8% atau sebesar 14 responden. Hal ini berarti responden pada kuesioner penelitian ini didominasi oleh umur 31 sampai 45 tahun. Pada kelompok umur ini merupakan usia produktif sehingga jika diberdayakan dalam proses pemerintahan dan

pembangunan di kecamatan Panakukkang akan berdampak positif terkait dengan implementasi *good governance*.

Sebanyak 29 orang warga kecamatan panakukkang yang telah kawin atau sekitar 65,9% lalu warga panakukkang yang belum kawin sebanyak 9 orang atau sekitar 20,4% dan warga panakukkang yang duda/janda sebanyak 6 orang atau sekitar 13,6%. Secara psikologis mereka yang telah berkeluarga (65,9%) mempunyai rasa tanggung jawab yang lebih besar terhadap kehidupan anggota keluarganya dan juga masyarakatnya, sehingga akan memberikan dampak positif terhadap kehidupan bermasyarakat. Hal ini tentu akan menunjang kelangsungan pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan Panakukkang.

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dapat diketahui sebanyak 18 orang warga kecamatan panakukkang yang tempat lahir di Kabupaten/Kota Sulawesi Selatan diluar Makassar atau sekitar 40,9% lalu warga Panakukkang lahir di Kota Makassar sebanyak 14 orang atau sekitar 31,8% dan warga panakukkang yang lahir diluar sulsel sebanyak 12 orang atau sekitar 27,3 %. Makassar sebagai Kota Metropolitan yang terdiri dari berbagai suku bangsa dan agama, faktor tempat lahir tidak akan memberi dampak negatif terhadap pemerintahan dan pembangunan, sehingga walaupun sebagian besar (40,9%) tokoh masyarakat lahir Kabupaten/Kota Sulawesi Selatan diluar Makassar, pada kenyataannya proses pemerintahan dan pembangunan di kecamatan Panakukkang telah berjalan dengan baik ditandai oleh adanya penghargaan ISO 9001 : 2008.

Tabel 4.2

Responden menurut Lama Tinggal di Makassar,Pendidikan,Jenis Kelamin,Suku Bangsa,Agama dan Suku Bangsa n = 44 responden

Profil Responden	N	%
Lama Tinggal Di Mks		
≤ 5 Tahun	4	9,1
6-9 Tahun	1	2,3
≥ 10 Tahun	39	88,6
Pendidikan		
SD/Sederajat Tamat	1	2,3
SLTP/ Sederajat Tamat	8	18,2
SMU/Sederajat Tamat	16	36,4
Diploma Tamat	8	18,2
S1 Tamat	10	22,7
S2 Tamat	1	2,3
Suku Bangsa		
Bugis	22	50,0
Makassar	15	34,1
Toraja	4	9,1
Mandar	1	2,3
Jawa	2	4,5
Agama		
Islam	38	86,4
Protestan	3	6,8
Katolik	3	6,8

Sumber: Data primer yang dikelola 2016

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui sebanyak 39 orang warga kecamatan Panakukkang atau sekitar 88,6% yang telah tinggal di Kota Makassar selama 10 tahun keatas.Hal ini secara psikologis pada umumnya masyarakat yang telah lama tinggal disuatu daerah secara otomatis merasakan daerah tersebut sebagai

daerahnya sendiri. Perasaan memiliki seperti ini akan menunjang pemerintahan dan pembangunan di daerah tersebut terutama terkait partisipasi masyarakat sebagai salah satu unsur *good governance*.

Berdasarkan tabel 4.2, dapat diketahui sebanyak 16 orang warga kecamatan panakukkang yang lulusan SMU/Sederajat Tamat atau sekitar 36,4%, warga panakukkang yang lulusan S1 Tamat sebanyak 10 orang atau sekitar 22,7%, warga panakukkang yang lulusan Diploma Tamat sebanyak 8 orang atau sekitar 18,2 % dan warga panakukkang yang lulusan SLTP/Sederajat Tamat sebanyak 8 orang 18,2 sedangkan warga yang lulusan SD/Sederajat dan S2 Tamat sebanyak 1 orang atau sekitar 2,3% . Hal ini berarti data responden dalam halnya warga panakukkang di dominasi oleh lulusan SMU/Sederajat Tamat sebanyak 16 orang atau sekitar 36,4%. Pendidikan yang tinggi akan memperbaiki pola pikir masyarakat tersebut dalam segala hal termasuk peran serta masyarakat dalam pemerintahan dan pembangunan. Masyarakat yang terpelajar akan lebih muda menerima berbagai informasi dan menyeleksi informasi tersebut apakah menguntungkan atau merugikan bagi masyarakatnya maupun dirinya sendiri sehingga pendidikan akan mempengaruhi perilaku masyarakatnya.

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, dapat diketahui sebanyak 22 orang warga kecamatan panakukkang yang Bersuku bangsa Bugis atau sekitar 50,0%, warga panakukkang bersuku Makassar atau penduduk asli kota Makassar sebanyak 15 orang atau sekitar 34,1%, warga kecamatan panakukkang yang bersuku bangsa Toraja sebanyak 4 orang atau sekitar 4,1 % dan warga kecamatan panakukkang

yang bersuku bangsa Mandar sebanyak 1 orang atau sekitar 2,3% sedangkan warga pendatang dari luar Sulsel di kecamatan panakukkang bersuku bangsa Jawa sebanyak 2 orang atau sekitar 4,5%.

Berdasarkan tabel 4.2, dapat diketahui sebanyak 16 orang warga kecamatan panakukkang yang lulusan SMU/Sederajat Tamat atau sekitar 36,4%, warga panakukkang yang lulusan S1 Tamat sebanyak 10 orang atau sekitar 22,7%, warga panakukkang yang lulusan Diploma Tamat sebanyak 8 orang atau sekitar 18,2 %.

Hal ini berarti data responden dalam halnya warga kecamatan panakukkang di dominasi oleh Suku Bangsa Bugis dari luar Kota Makassar sebanyak 50 orang atau sekitar 34,1%. Pada era globalisasi dunia internasional seperti sekarang ini faktor suku bangsa dan agama/kepercayaan bukan merupakan hambatan dalam interaksi sosial sehari-hari, bahkan sebaliknya merupakan motivasi untuk memperoleh kemajuan di segala bidang karena satu bangsa/suku dan agama/kepercayaan tertentu tidak ingin dipandang rendah oleh suku/bangsa dan kepercayaan lainnya sehingga akan selalu berusaha menjadi yang terbaik dalam segala hal. Apa lagi masyarakat kita menganut asas pancasila sebagai filosofi keberaneka ragaman bhineka tunggal ika dalam berbangsa dan bernegara, maka keanekaragaman itu merupakan suatu kekuatan bangsa.

Tabel 4.3

Responden menurut pekerjaan utama n = 44 responden

Profil Responden	N	%
Pekerjaan Utama		
Pedagang/Wiraswasta/Peg.Swasta	13	29,5
PNS/Honorer	8	18,2
ABRI/POLRI	2	4,5
Sopir/Tk Ojek/Tk Becak	3	6,8
Siswa/Mahasiswa	1	2,3
Ibu Rumah Tangga	6	13,6
Pensiunan PNS,ABRI/POLRI	8	18,2
Pensiunan BUMN	3	6,8

Sumber : Data Primer Dikelola 20116

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, dapat diketahui sebanyak 13 orang warga kecamatan panakukkang yang mempunyai pekerjaan utama sebagai Pedagang/Wiraswasta/Pegawai Swasta atau sekitar 29,5%, warga kecamatan panakukkang yang mempunyai pekerjaan utama sebagai PNS/Honor dan Pensiunan PNS,ABRI/POLRI sebanyak 8 orang atau sekitar 18,2%, warga kecamatan panakukkang yang mempunyai pekerjaan utama sebagai Ibu Rumah

Tangga sebanyak 6 orang atau sekitar 13,6%,warga kecamatan panakukkang mempunyai pekerjaan utama sebagai Sopir/Tukang Ojek/Tukang Becak dan Pensiunan BUMN masing-masing sebanyak 3 orang atau sekitar 6,8% dan warga kecamatan panakukkang yang mempunyai pekerjaan utama yang masih Berstatus Siswa/Mahasiswa sebanyak 1 orang atau sekitar 2,3%. Hal ini berarti data responden dalam halnya warga kecamatan panakukkang yang mata pencaharian atau pekerjaan utamanya sebagai Pedagang/Wiraswasta/Pegawai Swasta sebanyak 13 orang atau sekitar 29,5%. Pedagang/Wiraswasta/ Pegawai Swasta merupakan kelompok masyarakat ekonomi menengah ke atas, dengan demikian dapat menunjang pembangunan secara materil, jika dibutuhkan partisipasinya oleh pemerintah kecamatan Panakukkang.

4.2.2 Analisa Data Hasil Penelitian

a. Partisipasi Pelayanan Publik Kecamatan Panakukkang

Untuk mengetahui jawaban responden penelitian mengenai Partisipasi Pelayanan Publik di Kecamatan Panakukkang Kabupaten kota Makassar diajukan 5 pertanyaan pokok dari 7 pertanyaan yang merupakan indikator variabel Pelayanan Publik di Kecamatan Panakukkang Kabupaten kota Makassar yang terdiri dari pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif. Berikut ini disajikan hasil distribusi jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4
Jenis Pelayanan Petugas Menurut Keterlibatan Masyarakat, Pengaduan Terkait Pelayanan, Keterlibatan Program PEMKOT

Partisipasi		Jenis Pelayanan										Total	
	Kriteria	KTP		KK		IMB		Surat Keterangan		Lainnya		N	%
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
		Masyarakat Pernah Dilibatkan Dalam Kegiatan Pemerintah	Tidak Pernah	5	11,4	6	13,6	1	2,3	1	2,3	1	2,3
	Jarang	6	13,6	3	6,8	0	0	1	2,3	0	0	10	22,7
	Sering	8	18,2	3	6,8	1	2,3	5	11,4	3	6,8	20	45,5
	Selalu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total		19	43,2	12	27,2	2	4,6	7	16,0	4	9,1	44	100
Pengaduan Terkait Pelayanan	Selalu	1	2,3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2,3
	Jarang	3	6,8	2	4,5	0	0	0	0	0	0	5	11,4
	Sering	5	11,4	1	2,3	1	2,3	0	0	2	4,5	9	20,5
	Tidak Pernah	10	22,7	9	20,5	1	2,3	7	16	2	4,5	29	65,8
Total		19	43,2	12	27,2	2	4,6	7	16,0	4	9,1	44	100
Keterlibatan Dalam Pelaksanaan Program PEMKOT	Rendah	3	6,8	2	4,5	0	0	1	2,3	0	0	6	13,6
	Sedang	5	11,4	5	11,4	1	2,3	1	2,3	2	4,5	14	31,8
	Tinggi	8	18,2	5	11,4	1	2,3	5	11,4	1	2,3	20	45,5
	Sangat Tinggi	3	6,8	0	0	0	0	0	0	1	2,3	4	9,1
Total		19	43,2	12	27,2	2	4,6	7	16,0	4	9,1	44	100

Sumber: Data Primer Dikelola 2016

Tabel 4.4 di atas memperlihatkan jawaban responden tentang partisipasi masyarakat terhadap jenis pelayanan publik di Kecamatan Panakukang sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang pernah atau tidak dilibatkan dalam membicarakan kegiatan atau program terhadap jenis pelayanan yang pernah dialami masyarakat baik untuk kepentingan langsung maupun ketika membantu/menemani orang lain dalam pengurusan suatu kepentingan di Kecamatan Panakkukang terbanyak adalah jawaban

sering yaitu 20 orang dan tersedikit adalah jawaban *selalu* yaitu 0 dari keseluruhan 44 responden.

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

Dari hasil jawaban responden sesuai tabel 4.4 diatas dapat dideskripsikan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan peranan pemerintah kecamatan Panakkukang dalam menggalang partisipasi masyarakat dalam kegiatan program pemerintah adalah sangat baik, baik tentang membicarakan sesuatu kegiatan atau program dan tingkat partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan berbagai program pemerintah kota, serta tidak adanya pengaduan atau keluhan masyarakat terkait pelayanan di kecamatan. Pemerintah Kecamatan Panakkukang dalam hal partisipasi telah menerapkan salah satu prinsip *good governance*. Melani D. Selamat (2013) mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, mempersempit kesepuluh prinsip *good governance* ke dalam tiga prinsip utama, yaitu prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas. Dalam proses penelitiannya, *good governance* merupakan konsep pada otonomi daerah dalam rangka mewujudkan suatu pemerintahan yang sehat dan bersih dan juga merupakan suatu hal yang perlu diimplementasikan pada era otonomi daerah saat ini dalam rangka mewujudkan suatu pemerintahan yang baik dan bersih dengan lebih mengedepankan prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

b. Akuntabilitas Pelayanan Publik Kecamatan Panakukang

Untuk mengetahui jawaban responden penelitian mengenai akuntabilitas pelayanan publik di Kecamatan Panakukang kota Makassar diajukan 9 pertanyaan pokok dari 18 pertanyaan yang merupakan indikator variabel pelayanan publik yang terdiri dari pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif. Berikut ini disajikan hasil distribusi jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini :

Tabel 4.5
Pemahaman Petugas Menurut Kejelasan Pelayanan KTP, KK, IMB, Surat Keterangan, Lainnya dan Kemudahan prosedur pelayanan

Akuntabilitas		Pemahaman Petugas Dalam Melaksanakan Tugas								T o t a l	
		Tidak Paham		Kurang Paham		Paham		Sangat Paham			
		N	%	N	%	N	%	N	%		
Kejelasan Pelayanan KTP	Tidak Jelas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Kurang Jelas	0	0	1	2,3	3	6,8	0	0	4	9,1
	Jelas	0	0	2	4,5	10	22,7	1	2,3	13	29,5
	Sangat Jelas	1	2,3	2	4,5	24	54,6	0	0	27	61,4
T o t a l		1	2,3	5	11,3	37	84,1	1	2,3	44	100
Kejelasan Pelayanan KK	Tidak Jelas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Kurang Jelas	0	0	2	4,5	1	2,3	0	0	3	6,8
	Jelas	1	2,3	1	2,3	10	22,7	1	2,3	13	29,6
	Sangat Jelas	0	0	2	4,5	26	59,1	0	0	28	63,6
T o t a l		1	2,3	5	11,3	37	84,1	1	2,3	44	100
Kejelasan Pelayanan IMB	Tidak Jelas	0	0	0	0	1	2,3	0	0	1	2,3
	Kurang Jelas	1	2,3	0	0	10	22,7	1	2,3	12	27,3
	Jelas	0	0	2	4,5	7	16,0	0	0	9	20,4
	Sangat Jelas	0	0	3	6,8	19	43,1	0	0	22	50,0
T o t a l		1	2,3	5	11,3	37	84,1	1	2,3	44	100
Kejelasan Pelayanan Surat Keterangan	Tidak Jelas	0	0	0	0	1	2,3	0	0	1	2,3
	Kurang Jelas	1	2,3	0	0	5	11,4	1	2,3	7	16,0
	Jelas	0	0	2	4,5	6	13,6	0	0	8	18,1
	Sangat Jelas	0	0	3	6,8	25	56,8	0	0	28	63,6
T o t a l		1	2,3	5	11,3	37	84,1	1	2,3	44	100
Kejelasan Lainnya	Tidak Jelas	0	0	2	4,5	21	47,8	1	2,3	24	54,5
	Kurang Jelas	1	2,3	0	0	5	11,3	0	0	6	13,6
	Jelas	0	0	2	4,5	5	11,3	0	0	7	16,0
	Sangat Jelas	0	0	1	2,3	6	13,6	0	0	7	16,0
T o t a l		1	2,3	5	11,3	37	84,1	1	2,3	44	100
Kemudahan Prosedur Pelayanan	Sulit	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2,3
	Agak Sulit	0	0	0	0	3	6,8	0	0	3	6,8
	Mudah	0	0	4	9,1	32	72,7	0	2,3	36	81,8
	Sangat Mudah	1	2,3	1	2,3	2	4,6	0	0	4	9,1
Total		1	2,3	5	11,3	37	84,1	1	2,3	44	100

Sumber: Data Primer Dikelola 2016

Tabel 4.6

Pemahaman petugas menurut Tanggung Jawab petugas,Kecepatan petugas,Kesopanan petugas, dan Keramahan petugas, Lama Waktu Pelayanan, Kenyamanan Masyarakat dikantor Kecamatan

Akuntabilitas		Pemahaman Petugas Dalam Melaksanakan Tugas								T o t a l	
	Kriteria	Tidak Paham		Kurang Paham		Paham		Sangat Paham		N	%
		N	%	N	%	N	%	N	%		
Tanggung Jawab Petugas	Tidak Bertanggung Jawab	1	2,3	0	0	2	4,5	0	0	3	6,9
	Kurang Bertanggung Jawab	0	0	2	4,5	3	6,9	1	2,3	6	13,6
	Bertanggung Jawab	0	0	3	6,9	30	68,1	0	0	33	75,0
	Sangat Bertanggung Jawab	0	0	0	0	2	4,5	0	0	2	4,5
Total		1	2,3	5	11,4	37	84,1	1	2,3	44	100
Kecepatan Petugas Memberi Pelayanan	Lambat	0	0	0	0	7	16,0	0	0	7	16,0
	Agak Lambat	0	0	1	2,3	8	18,1	0	0	9	20,5
	Cepat	0	0	4	9,1	21	47,7	1	2,3	26	59,0
	Sangat Cepat	1	2,3	0	0	1	2,3	0	0	2	4,5
Total		1	2,3	5	11,4	37	84,1	1	2,3	44	100
Kesopanan Petugas Pelayanan Publik	Tidak sopan	0	0	0	0	1	2,3	1	2,3	2	4,5
	Kurang sopan	0	0	2	4,5	7	16,0	0	0	8	18,1
	Sopan	0	0	3	6,9	26	59,0	0	0	29	66,0
	Sangat sopan	1	2,3	0	0	3	6,9	0	0	2	4,5
T o t a l		1	2,3	5	11,4	37	84,1	1	2,3	44	100
Keramahan Petugas Pelayanan Publik	Tidak ramah	1	2,3	0	0	0	0	1	2,3	2	4,5
	Kurang ramah	0	0	1	2,3	4	9,1	0	0	8	18,1
	Ramah	0	0	4	9,1	33	75,0	0	0	29	66,0
	Sangat ramah	0	0	0	0	0	0	0	0	4	9,1
Total		1	2,3	5	11,4	37	84,1	1	2,3	44	100
Lama Waktu Pelayanan	Lambat	0	0	0	0	1	2,3	0	0	1	2,3
	Agak Lambat	0	0	1	2,3	8	18,1	1	2,3	10	22,72
	Cepat	0	0	4	9,1	24	54,5	0	0	28	63,6
	Sangat Cepat	1	2,3	0	0	4	9,1	0	0	5	11,3
Tot al		1	2,3	5	11,4	37	84,1	1	2,3	44	100
Kenyamanan Masyarakat dikantor Kecamatan	Tidak Nyaman	0	0	0	0	3	6,9	0	0	3	6,9
	Kurang Nyaman	0	0	2	4,5	5	11,3	0	0	7	16,0
	Nyaman	0	0	2	4,5	25	57,0	0	0	27	61,3
	Sangat Nyaman	1	2,3	1	2,3	4	9,1	1	2,3	7	16,0
Total		1	2,3	5	11,4	37	84,1	1	2,3	44	100

Berdasarkan pada tabel 4.5,tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa tanggapan 44 responden mengenai variabel akuntabilitas pelayanan publik terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugas di kantor kecamatan Panakukkang adalah sebagai berikut:

1. Jawaban responden tentang kemudahan prosedur pelayanan terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak

adalah menjawab *mudah* yaitu sebesar 36 orang dan tersedikit yang menjawab *sulit* yaitu 1 orang dari 44 responden.

2. Jawaban responden tentang kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan KTP terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab *sangat jelas* yaitu sebesar 27 orang dan tersedikit yang menjawab *tidak jelas* yaitu tidak satu pun dari 44 responden.
3. Jawaban responden tentang kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengurus pelayanan KK terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab *sangat jelas* yaitu sebesar 28 orang dan tersedikit yang menjawab *tidak jelas* yaitu tidak satu pun dari 44 responden.
4. Jawaban responden tentang kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengurus pelayanan IMB terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab *sangat jelas* yaitu sebesar 22 orang dan tersedikit yang menjawab *tidak jelas* yaitu 1 orang dari 44 responden.
5. Jawaban responden tentang kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengurus pelayanan surat keterangan terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab *sangat jelas* yaitu sebesar 28 orang dan tersedikit yang menjawab *tidak jelas* yaitu 1 orang dari 44 responden.

6. Jawaban responden tentang kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengurus je nis pelayanan lainnya terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab *tidak jelas* yaitu sebesar 28 orang dan tersedikit yang menjawab *kurang jelas* yaitu 6 orang dari 44 responden.
7. Jawaban responden tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab *bertanggung jawab* yaitu sebesar 33 orang dan tersedikit yang menjawab *sangat bertanggung jawab* yaitu 2 orang dari 44 responden.
8. Jawaban responden tentang kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab *cepat* yaitu sebesar 26 orang dan tersedikit yang menjawab *sangat cepat* yaitu 2 orang dari 44 responden.
9. Jawaban responden tentang kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab *sopan* yaitu sebesar 29 orang dan tersedikit yang menjawab *tidak sopan* yaitu 2 orang dari 44 responden.
10. Jawaban responden tentang keramahan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pemahaman petugas dalam melaksanakan tugasnya yang terbanyak adalah menjawab *ramah* yaitu sebesar 38 orang dan

tersedikit yang menjawab *sangat ramah* yaitu tidak satu pun dari 44 responden.

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

Dari hasil deskripsi tabel di atas ke 44 responden tersebut dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang secara keseluruhan dapat dikatakan akuntabel/bertanggung jawab. Seluruh variabel akuntabilitas yang diteliti

menunjukkan jawaban yang positif yaitu: prosedur yang mudah, kejelasan persyaratan pelayanan publik yang sangat jelas, bertanggung jawab, cepat dalam memberikan pelayanan, sopan, ramah, waktu pelayanan yang cepat, serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Goto Kuswanto tahun 2012, mengemukakan bahwa akuntabilitas: para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta, dan organisasi masyarakat bertanggungjawab, baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan.

c. Tansparansi Pelayanan Publik Kecamatan Panakukang

Untuk mengetahui jawaban responden penelitian mengenai transparansi Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang kota Makassar diajukan 4 pertanyaan pokok dari 8 pertanyaan yang merupakan indikator variabel Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang kota Makassar yang terdiri dari pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif. Berikut ini disajikan hasil distribusi jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini :

Tabel 4.7

Mendengar/Melihat penyebaran informasi menurut Kesesuaian Media, Unsur Non Pemerintah, Efektifitas Media Brosur, Mading, Radio, TV, Surat Kabar, dan Internet

Transparansi		Mendengar atau Melihat Penyebaran Informasi								T o t a l	
Kriteria		Tidak Pernah		Jarang		Sering		Selalu		N	%
		N	%	N	%	N	%	N	%		
Kesesuaian Media	Tidak Sesuai	2	4,5	2	4,1	2	4,1	0	0	6	13,6
	Kurang Sesuai	1	2,3	4	9,1	4	9,1	0	0	9	20,4
	Sangat Efektif	11	25,0	9	20,4	5	11,3	1	2,3	26	59,0
	Sangat Sesuai	1	2,3	0	0	0	0	2	4,1	3	6,8
Total		15	34,1	15	33,6	11	24,5	3	6,8	44	100
Partisipasi unsur non pemerintah	Tidak Tinggi	5	11,3	2	4,5	1	2,3	0	0	8	18,8
	Kurang Tinggi	3	6,4	5	11,3	5	11,3	1	2,3	14	32,0
	Tinggi	6	13,6	8	18,2	4	9,1	0	0	18	40,9
	Sangat Tinggi	1	2,3	0	0	1	2,3	2	4,1	4	9,1
Total		15	34,1	15	33,6	11	24,5	3	6,8	44	100
Efektifitas Media Brosur	Tidak Tinggi	5	11,3	4	9,1	2	4,1	1	2,3	12	27,3
	Kurang Tinggi	4	9,1	2	4,1	2	4,1	0	0	8	18,2
	Tinggi	4	9,1	7	16,0	6	13,6	1	2,3	18	40,9
	Sangat Tinggi	2	4,5	2	4,1	1	2,3	1	2,3	6	13,6
Total		15	34,1	15	33,6	11	24,5	3	6,8	44	100
Efektifitas Media Mading	Tidak Efektif	2	4,1	1	2,3	0	0	1	2,3	4	9,1
	Kurang Efektif	1	2,3	3	6,4	3	6,8	0	0	7	15,9
	Efektif	10	22,7	3	6,4	8	18,2	2	4,1	26	59,1
	Sangat Efektif	2	4,1	8	18,2	0	0	2	4,1	7	15,9
Total		15	34,1	15	33,6	11	24,5	3	6,8	44	100
Efektifitas Media Radio	Tidak Efektif	1	2,3	1	2,3	1	2,3	0	0	3	6,8
	Kurang Efektif	5	11,3	9	20,4	4	9,1	2	4,1	20	45,5
	Efektif	2	4,1	3	6,4	4	9,1	0	0	9	20,5
	Sangat Efektif	7	15,9	2	4,1	2	4,1	1	2,3	12	27,3
Total		15	34,1	15	33,6	11	24,5	3	6,8	44	100
Efektifitas Media TV	Tidak Efektif	1	2,3	2	4,1	0	0	0	0	3	6,4
	Kurang Efektif	0	0	2	4,1	1	2,3	0	0	3	6,4
	Efektif	0	0	4	9,1	3	6,8	0	0	7	15,9
	Sangat Efektif	14	32,0	7	15,9	7	15,9	3	6,4	31	70,4
Total		15	34,1	15	33,6	11	24,5	3	6,8	44	100
Efektifitas Media Surat Kabar	Tidak Efektif	1	2,3	2	4,1	1	2,3	0	0	4	9,1
	Kurang Efektif	0	0	0	0	3	6,4	0	0	3	6,8
	Efektif	1	2,3	4	9,1	3	6,4	0	0	8	18,2
	Sangat Efektif	13	29,5	9	20,4	4	9,1	3	6,4	29	65,9
Total		15	34,1	15	33,6	11	24,5	3	6,8	44	100
Efektifitas Media Internet	Tidak Efektif	0	0	1	2,3	2	4,1	1	2,3	4	9,1
	Kurang Efektif	2	4,1	1	2,3	2	4,1	1	2,3	6	13,6
	Efektif	0	0	5	11,3	3	6,4	0	0	8	18,2
	Sangat Efektif	13	29,5	8	18,2	4	9,1	1	2,3	26	59,1
Total		15	34,1	15	33,6	11	24,5	3	6,8	44	100

Sumber : Data Primer Dikelola 2016

Berdasarkan pada tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa tanggapan 44 responden mengenai variabel transparansi pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Jawaban responden tentang kesesuaian media terhadap mendengar atau melihat penyebaran informasi terkait pelayanan di Kecamatan yang

terbanyak adalah menjawab *sesuai* yaitu sebesar 26 orang dan tersedikit yang menjawab *sangat sesuai* yaitu 3 orang dari 44 responden.

2. Jawaban responden tentang tingkat partisipasi unsur non pemerintah terhadap mendengar atau melihat penyebaran informasi terkait pelayanan di Kecamatan yang terbanyak adalah menjawab *tinggi* yaitu sebesar 18 orang dan tersedikit yang menjawab *sangat tinggi* yaitu 4 orang dari 44 responden.
3. Jawaban responden tentang efektifitas media brosur terhadap mendengar atau melihat penyebaran informasi terkait pelayanan di Kecamatan yang terbanyak adalah menjawab *efektif* yaitu sebesar 18 orang dan tersedikit yang menjawab *sangat efektif* yaitu 6 orang dari 44 responden.
4. Jawaban responden tentang efektifitas media mading terhadap mendengar atau melihat penyebaran informasi terkait pelayanan di Kecamatan yang terbanyak adalah menjawab *efektif* yaitu sebesar 26 orang dan tersedikit yang menjawab *tidak efektif* yaitu 4 orang dari 44 responden.
5. Jawaban responden tentang efektifitas media radio terhadap mendengar atau melihat penyebaran informasi terkait pelayanan di Kecamatan yang terbanyak adalah menjawab *kurang efektif* yaitu sebesar 20 orang dan tersedikit yang menjawab *tidak efektif* yaitu 3 orang dari 44 responden.
6. Jawaban responden tentang efektifitas media TV terhadap mendengar atau melihat penyebaran informasi terkait pelayanan di Kecamatan yang

terbanyak adalah menjawab *sangat efektif* yaitu sebesar 31 orang dan ter sedikit yang menjawab *tidak efektif dan kurang efektif* yaitu masing-masing 3 orang dari 44 responden.

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

Dari hasil deskripsi tabel 4.7 di atas ke 44 responden dapat disimpulkan bahwa transparansi pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang secara keseluruhan adalah transparan terhadap masyarakat

terutama melalui media tv, surat kabar dan internet yang sangat efektif. Hal ini didukung oleh partisipasi yang tinggi dari unsur non pemerintah seperti LSM dan pers. Di dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pada ayat 9 disebutkan bahwa : “sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/ atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik”.

4.3. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik Kecamatan Panakkukang Kota Makassar

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terwujudnya prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Faktor-faktor tersebut ada yang mendukung penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan ada juga yang menghambat penerapan *good governance*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Panakkukang, penulis merangkum faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.

Faktor-Faktor Pendukung Penerapan *Good Governance* adalah :

a. Sumber Daya Manusia (SDM).

Sumber Daya Manusia : jumlah pegawai : 256 orang terdiri dari 107 pegawai lak-laki, 149 pegawai perempuan sangat penting peranannya dalam penerapan *good governance*. Apalagi dengan diluncurkannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Panakkukang yang merupakan implementasi dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Selain itu penduduk kecamatan Panakukkang sebagian besar berusia produktif, tingkat pendidikan lulusan SMU sampai dengan S2, pekerjaan pada umumnya pedagang/wiraswasta/pegawai swasta, serta berbagai suku bangsa, menunjang implementasi *good governance* oleh pemerintah kecamatan Panakukkang

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana tentu sangat mendukung penerapan *good governance* dalam pelayanan publik. Tersedianya ruang kerja dan ruang pelayanan masyarakat yang nyaman, alat kelengkapan kantor, seperti komputer dan koneksi wifi/internet mempermudah pekerjaan yang akhirnya dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Tingkat klasifikasi desa/ kelurahan di kecamatan panakkukang tahun 2012 terdiri dari 11 kelurahan, 91 RW dan 474 RT dengan kategori kelurahan swasembada, ikut mendukung kualitas dan kuantitas pelayanan publik.

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

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Implementasi *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar sudah terlaksana dengan baik.
 - a. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan peranan pemerintah kecamatan Panakkukang dalam menggalang partisipasi masyarakat untuk kegiatan program pemerintah adalah sangat baik, baik tentang membicarakan sesuatu kegiatan atau program dan tingkat partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan berbagai program pemerintah kota, serta tidak adanya pengaduan atau keluhan masyarakat terkait pelayanan dari pemerintah.
 - b. Akuntabilitas pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang secara keseluruhan dapat dikatakan akuntabel/bertanggung jawab. Seluruh variabel akuntabilitas yang diteliti menunjukkan jawaban yang positif yaitu: prosedur yang mudah, kejelasan persyaratan pelayanan publik yang sangat jelas, bertanggung jawab, cepat dalam memberikan pelayanan, sopan, ramah, waktu pelayanan yang cepat, serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

- c. Transparansi pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang secara keseluruhan adalah transparan terhadap masyarakat terutama melalui media tv, surat kabar dan internet sangat efektif. Hal ini didukung oleh partisipasi yang tinggi dari unsur non pemerintah seperti LSM dan pers
2. Faktor-faktor pendukung dalam penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang kota Makassar adalah Sumber Daya Manusia dan sarana prasarana. Sementara faktor penghambat dalam penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang kota Makassar adalah keterbatasan anggaran. Selain itu faktor cuaca ketika musim hujan mempengaruhi koneksi internet yang sering terganggu sehingga menghambat kelancaran dalam pelayanan publik.

5.2. Saran

Adapun saran yang diberikan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian partisipasi masyarakat, akuntabilitas, transparansi pemerintah kecamatan dari seluruh stafnya perlu dipertahankan dan ditingkatkan, demi terpeliharanya *good governance* di Kecamatan Panakukkang Kota Makassar.
2. Kantor Camat Panakkukang perlu membuat website atau social media untuk mensosialisasikan apapun yang bermanfaat kepada masyarakat seperti misalnya berita kegiatan maupun mengenai pelayanan yang

dilakukan. Selain itu dengan media sosial, Kantor Camat Panakkukang dapat berinteraksi dengan masyarakat untuk membangun hubungan yang harmonis dan interaktif.

DAFTAR PUSTAKA

- CUI-ITB (Departemen Teknik Planologi, ITB). 2004. *Keterkaitan Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pencapaian Good Governance*. Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota Vol. 15 No. 1, Hal. 34-47.
- Darwin, Muhadjir, 2000, *Good Governance dan Kebijakan Publik*, Makalah disampaikan dalam Forum Seminar Forum LSM Yogyakarta bertema : Mewujudkan Good Governance sebagai Agenda Sebuah Negara Demokrasi , tanggal 30 September 2000, Yogyakarta.
- Efendie Lotulung. *Himpunan Makalah Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Penerbit: Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Frederickson, H. George, 1997, *The Spirit of Public Administration*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco.
- Frederickson, H. George, 2000, *The Repositioning of American Public Administration*, American Political Science Association, available at APSANET 18p.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ikbar, Yanuar. 2012. *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*, Bandung: Refika Aditama.
- Isgunandar. 2013. *Analisis Kebijakan Pendelegasian Kewenangan Walikota Kepada Camat di Kota Makassar*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin: Makassar.

- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Gaung Persada.
- Ismara, Ima, Sunarno, Affirio & Supardal. 2010. *Inovasi Implementasi Good Governance di Kota Yogyakarta (Studi Kasus Unit Pengaduan Informasi dan Keluhan (UPIK) Pemerintah Kota Yogyakarta)*. Penelitian program insentif peningkatan kemampuan peneliti dan rekayasa. Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Dalam Negeri, Jakarta.
- Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kuswanto, Goto. 2012. *Pelaksanaan Good Governance Di Indonesia*. Kantor Diklat Kabupaten Banyumas.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mardhatillah, Azmanirah. 2013. *Analisis Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin: Makassar.
- Mardiasmo. 1998. *Otonomi Daerah dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moleong, J.Lexy. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, Budi. 2009. *Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Pada Dinas Kesejahteraan Sosial Kota*

Palembang). <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/14915/1/09E00979.pdf>, Diakses pada tanggal 27 Desember 2014.

Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Rahmanurrasjid, Amin. 2008. *Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah untuk Mewujudkan Pemerintahan yang Baik di Daerah (Studi di Kabupaten Kebumen)*. Tesis. Program Magister Ilmu Hukum. Semarang: Universitas Diponegoro.

Rusfa A., Ananda. 2013. *Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Panakkukang Dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*. Skripsi. Universitas Hasanuddin FISIP Jurusan Studi Administrasi Negara, Makassar.

Selamat, Melani D. 2013. *Penerapan Prinsip Good Governance dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Suatu Studi Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro)*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Sedarmayanti, 2007. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dan Good Corporate Governance (Tata kelola Perusahaan Yang Baik)*. CV. Mandar Maju : Bandung.

Umam, Khaerul. 2012. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.

Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Wahab, Solichin Abdul. 2002. *Analisis Kebijakan Negara*. Jakarta: Rieneka Cipta.

Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*.

Bandung: Fokus Media.

NAMA :

NO. RESPONDEN : 019

No Pert	No Variabel	Variabel	Kode
1	V.1	Usia - 15 - 30 Tahun - 31- 45 Tahun - 46 Tahun Ke atas	 1 2 3
2	V.2	Status Perkawinan - Belum Kawin - Kawin - Janda/Duda	 1 2 3
3	V.3	Tempat Lahir - Kota Makassar - Kab/ Kota Sulsel di luar Mks - Luar Sulsel	 1 2 3
4	V.4	Tinggal Di Makassar Sejak Tahun - ≤ 5 Tahun - 6 - 9 Tahun - ≥ 10 Tahun	 1 2 3
5	V.5	Pendidikan - SD/Sederajat Tamat - SLTP/Sederajat Tamat - SMU/ Sederajat Tamat - Diploma Tamat - S1 Tamat - S2 Tamat	 1 2 3 4 5 6

6	V.6	Jenis Kelamin - Laki-Laki - Perempuan	1 2
7	V.7	Suku Bangsa - Bugis - Makassar - Toraja - Mandar - Jawa	1 2 3 4 9
8	V.8	Agama - Islam - Protestan - Katolik	1 2 3
9	V.9	Pekerjaan - Pedagang/Wiraswasta/Pegawai Swasta - PNS/Honorer - ABRI/POLISI - Sopir/Tukang Ojek/Tukang Becak - Siswa/Mahasiswa - Ibu Rumah Tangga - Pensiunan PNS, ABRI/POLRI	1 2 3 4 5 6 7
10	V.10	Jenis Pelayanan yang dialami masyarakat - KTP - IMB - KK - SURAT KETERANGAN	1 2 3 4

11	V.11	<p>Keterlibatan Masyarakat dalam kegiatan kecamatan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak Pernah - Jarang - Sering - Selalu 	<p>1 2 3 4</p>
12	V.13	<p>Pengaduan terkait pelayanan di kecamatan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selalu - Sering - Jarang - Tidak Pernah 	<p>1 2 3 4</p>
13	V.15	<p>Keterlibatan dalam kegiatan PEMKOT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rendah - Sedang - Tinggi - Sangat Tinggi 	<p>1 2 3 4</p>
14	V.17	<p>Kemudahan Prosedur Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sulit - Agak Sulit - Mudah - Sangat Mudah 	<p>1 2 3 4</p>

15	V.19a	V.19. Jenis Pelayanan KTP - Tidak Jelas - Kurang Jelas - Jelas - Sangat Jelas	1 2 3 4
	V.19b	V.20. Jenis Pelayanan KK - Tidak Jelas - Kurang Jelas - Jelas - Sangat Jelas	1 2 3 4
	V.19c	V.21. Jenis Pelayanan IMB - Tidak Jelas - Kurang Jelas - Jelas - Sangat Jelas	1 2 3 4
	V.19d	V.22. Jenis Pelayanan Surat Keterangan - Tidak Jelas - Kurang Jelas - Jelas - Sangat Jelas	1 2 3 4
	V.19e	V.23. Jenis Pelayanan Lainnya - Tidak Jelas - Kurang Jelas - Jelas - Sangat Jelas	1 2 3 4
16	V.21	Tanggung Jawab Petugas kecamatan - Tidak Bertanggung jawab - Kurang Bertanggung jawab - Bertanggung jawab - Sangat Bertanggung jawab	1 2 3 4

17	V.23	<p>Pemahaman petugas dalam pelaksanaan tugasnya</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak Paham - Kurang Paham - Paham - Sangat Paham 	<p>1 2 3 4</p>
18	V.25	<p>Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lambat - Agak Lambat - Cepat - Sangat Cepat 	<p>1 2 3 4</p>
19	V.27	<p>Kesopanan petugas dalam pelayanan publik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak sopan - Kurang sopan - Sopan - Sangat sopan 	<p>1 2 3 4</p>
20	V.29	<p>Keramahan petugas dalam pelayanan publik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak ramah - Kurang ramah - Ramah - Sangat ramah 	<p>1 2 3 4</p>

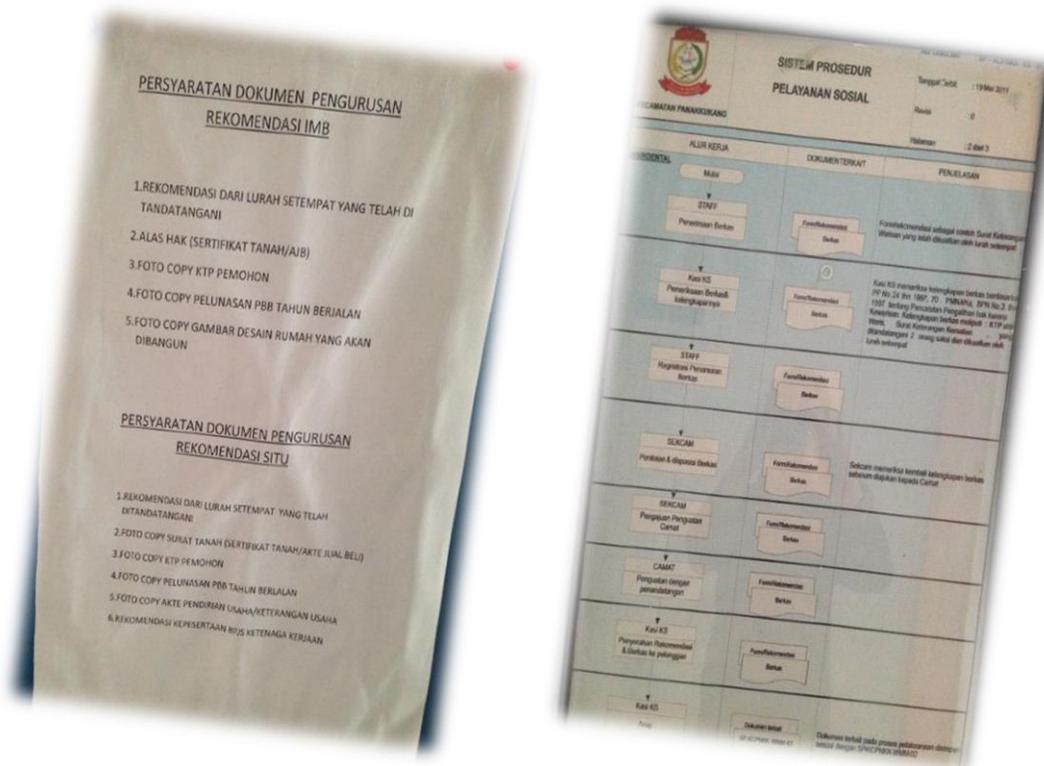
21	V.31a	V.31. Jenis pelayanan KTP	
	V.31b	V.32. Jenis pelayanan KK	
	V.31c	V.33. Jenis pelayanan Surat Keterangan	
	V.31d	V.34. Jenis pelayanan Lainnya	
22	V.33	Lama waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none"> - Lama - Agak Lama - Cepat - Sangat Cepat 	1 2 3 4
23	V.35	Kenyamanan masyarakat dikantor kecamatan <ul style="list-style-type: none"> - Tidak nyaman - Kurang nyaman - Nyaman - Sangat Nyaman 	1 2 3 4
24	V.37	Mendengar/Melihat penyebaran informasi <ul style="list-style-type: none"> - Tidak pernah - Jarang - Sering - Selalu 	1 2 3 4
25	V.39	Kesesuaian media yang digunakan <ul style="list-style-type: none"> - Tidak sesuai - Kurang sesuai - Sesuai - Sangat sesuai 	1 2 3 4

	V.43e	<p>V.47 Efektivitas media yang digunakan (Surat Kabar)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak Efektif - Kurang Efektif - Efektif - Sangat Efektif 	<p>1 2 3 4</p>
	V.43f	<p>V.48 Efektivitas media yang digunakan (Internet)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak Efektif - Kurang Efektif - Efektif - Sangat Efektif 	<p>1 2 3 4</p>

--	--



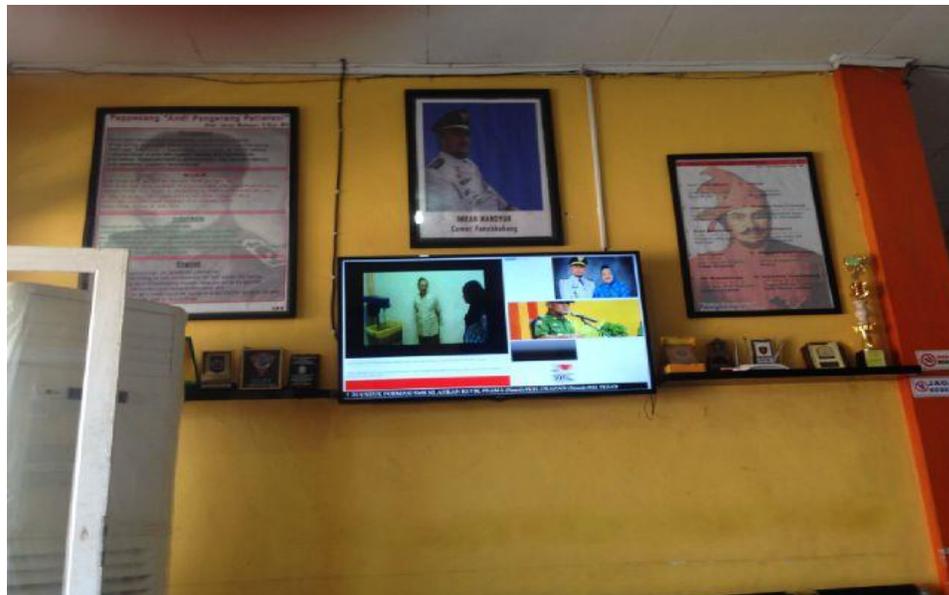
Gambar Kantor Camat Kecamatan Panakukang Kota Makassar



Gambar persyaratan pengurusan Situ dan IMB (kiri) dan struktur organisasi Kecamatan (kanan)



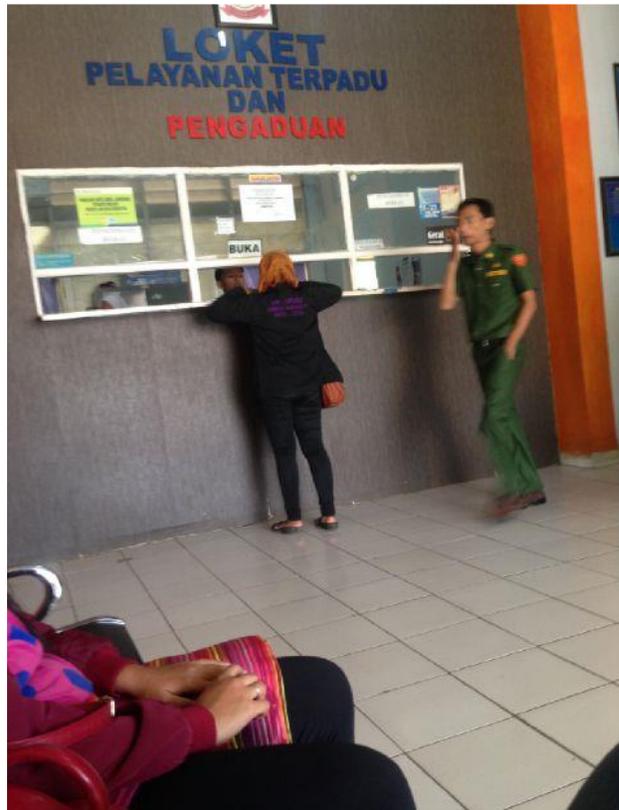
Ruang Tunggu Pelayanan Publik Kecamatan



Gambar Fasilitas di Ruang Tunggu Pelayanan Publik Kecamatan Panakukang



Gambar Ruang Kerja di Kantor Kelurahan Tello Baru Kecamatan Panakukang



Loket Pelayanan Terpadu dan Pengaduan Masyarakat terhadap pelayan Publik di Kecamatan Panakukang



Gambar bersama pegawai kantor Kecamatan Panakukkang



Gambar bersama Bapak lurah di Kelurahan Tello Baru Kecamatan Panakukkang

Lampiran SPPSS Cross Tabulasi Hasil Penelitian

CROSSTABS

```

/TABLES=Keterlibatanmasyarakatdalamkegiatan PengaduanTerkaitpelayanan KeterlibatankegiatanPEMKOT BY JenisPelayanan
/FORMAT=AVALUE TABLES
/STATISTICS=CHISQ GAMMA
/CELLS=COUNT
/COUNT ROUND CELL.
    
```

Crosstabs

[DataSet1] C:\Users\MJ\Documents\data responden 13 dgn biaya kepe.sav

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Keterlibatan masyarakat dalam kegiatan * Jenis Pelayanan	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
Pengaduan Terkait pelayanan * Jenis Pelayanan	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
Keterlibatan kegiatan PEMKOT * Jenis Pelayanan	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%

Keterlibatan masyarakat dalam kegiatan * Jenis Pelayanan

Crosstab

Count		Jenis Pelayanan				Total
		1	2	3	4	
Keterlibatan masyarakat dalam kegiatan	1	5	6	1	2	14
	2	6	3	0	1	10
	3	8	3	1	8	20
Total		19	12	2	11	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.276 ^a	6	.296
Likelihood Ratio	7.776	6	.255
Linear-by-Linear Association	1.392	1	.238
N of Valid Cases	44		

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,45.

Symmetric Measures

		Asympt. Std. Error ^a		
Pengaduan Terkait pelayanan * Jenis Pelayanan				

Crosstab

Count		Jenis Pelayanan				Total
		1	2	3	4	
Pengaduan Terkait pelayanan	1	10	9	1	9	29
	2	3	1	1	2	7
	3	5	2	0	0	7
	4	1	0	0	0	1
Total		19	12	2	11	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.769 ^a	9	.558
Likelihood Ratio	9.550	9	.388
Linear-by-Linear Association	4.069	1	.044
N of Valid Cases	44		

a. 13 cells (81,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal	Gamma	-.436	.193	-2.120	.034
N of Valid Cases		44			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Keterlibatan kegiatan PEMKOT * Jenis Pelayanan

Crosstab

Count		Jenis Pelayanan				Total
		1	2	3	4	
Keterlibatan kegiatan PEMKOT	1	3	2	0	1	6
	2	5	5	1	3	14
	3	8	5	1	6	20
	4	3	0	0	1	4
Total		19	12	2	11	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.915 ^a	9	.917
Likelihood Ratio	5.245	9	.812
Linear-by-Linear Association	.048	1	.826
N of Valid Cases	44		

a. 12 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,18.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal	Gamma	-.005	.205	-.022	.982
N of Valid Cases		44			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

/TABLES=Kemudahanprosedurpelayanan KesejelasanPelayananKTP KesejelasanPelayananKK KesejelasanPelayananIMB KesejelasanPelayananSurat

tKeterangan KejelasanJenisPelayananLainnya TanggungJawabPetugasKecamatan KecepatanPetugasMemberiPelayanan

KesopananPetugasPelayananPublik KeramahanPetugasPelayananPublik LamaWaktuPelayanan Kenyamananmasyarakatdikantorkecamatan BY Pemahama

nPetugasmelaksanakanTugas

/FORMAT=AVALUE TABLES

/STATISTICS=CHISQ GAMMA

/CELLS=COUNT

/COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

[DataSet1] C:\Users\MJ\Documents\data responden 13 dgn biaya kepe.sav

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kemudahan prosedur pelayanan * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
Kesejelasan Pelayanan KTP * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
Kesejelasan Pelayanan KK * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
Kesejelasan Pelayanan IMB * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
Kesejelasan Pelayanan Surat Keterangan * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
Kejelasan Jenis Pelayanan Lainnya * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
Tanggung Jawab Petugas Kecamatan * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
Kecepatan Petugas Memberi Pelayanan * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
Kesopanan Petugas Pelayanan Publik * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
Kenyamanan masyarakat di kantor kecamatan * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%

Kemudahan prosedur pelayanan * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas

Crosstab

Count		Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas				Total
		1	2	3	4	
Kemudahan prosedur pelayanan	1	0	0	0	1	1
	2	0	0	3	0	3
	3	0	4	32	0	36
	4	1	1	2	0	4
Total		1	5	37	1	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	55.694 ^a	9	.000
Likelihood Ratio	16.273	9	.061
Linear-by-Linear Association	11.255	1	.001
N of Valid Cases	44		

a. 15 cells (93,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Gamma	-.883	.109	-1.937	.053
N of Valid Cases	44			

a. Not assuming the null hypothesis.
b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Kesejelasan Pelayanan KTP * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas

Crosstab

Count		Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas				Total
		1	2	3	4	
Kesejelasan Pelayanan KTP	2	0	1	3	0	4
	3	0	2	10	1	13
	4	1	2	24	0	27
Total		1	5	37	1	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.418 ^a	6	.620
Likelihood Ratio	4.687	6	.584
Linear-by-Linear Association	.005	1	.946
N of Valid Cases	44		

a. 10 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Gamma	.068	.353	.190	.849
N of Valid Cases	44			

a. Not assuming the null hypothesis.
b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Kesejelasan Pelayanan KK * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas

Crosstab

Count		Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas				Total
		1	2	3	4	
Kesejelasan Pelayanan KK	2	0	2	1	0	3
	3	1	1	10	1	13
	4	0	2	26	0	28
Total		1	5	37	1	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.691 ^a	6	.023
Likelihood Ratio	10.840	6	.093
Linear-by-Linear Association	3.241	1	.072
N of Valid Cases	44		

a. 10 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Gamma	.410	.310	1.125	.260
N of Valid Cases	44			

a. Not assuming the null hypothesis.
b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Kesejelasan Pelayanan IMB * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas

Crosstab

Count		Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas				Total
		1	2	3	4	
Kesejelasan Pelayanan IMB	1	0	0	1	0	1
	2	1	0	10	1	12
	3	0	2	7	0	9
	4	0	3	19	0	22
Total		1	5	37	1	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.932 ^a	9	.541
Likelihood Ratio	9.060	9	.432
Linear-by-Linear Association	.106	1	.745
N of Valid Cases	44		

a. 13 cells (81,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal	Gamma	-.213	.320	-.674	.501
N of Valid Cases		44			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Kesejelasan Pelayanan Surat Keterangan * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas

Crosstab

Count		Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas				Total
		1	2	3	4	
Kesejelasan Pelayanan Surat Keterangan	1	0	0	1	0	1
	2	0	0	5	1	6
	3	0	2	6	0	8
	4	1	3	25	0	29
Total		1	5	37	1	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.106 ^a	9	.428
Likelihood Ratio	7.535	9	.582
Linear-by-Linear Association	1.590	1	.207
N of Valid Cases	44		

Kejelasan Jenis Pelayanan Lainnya * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas

Crosstab

Count		Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas				Total
		1	2	3	4	
Kejelasan Jenis Pelayanan Lainnya	1	0	2	21	1	24
	2	1	0	5	0	6
	3	0	2	5	0	7
	4	0	1	6	0	7
Total		1	5	37	1	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.088 ^a	9	.343
Likelihood Ratio	8.278	9	.506
Linear-by-Linear Association	.926	1	.336
N of Valid Cases	44		

a. 12 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,14.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal	Gamma	-.370	.240	-1.297	.195
N of Valid Cases		44			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Tanggung Jawab Petugas Kecamatan * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas

		Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas				Total
		1	2	3	4	
Tanggung Jawab Petugas Kecamatan	1	1	0	2	0	3
	2	0	2	3	1	6
	3	0	3	30	0	33
	4	0	0	2	0	2
Total		1	5	37	1	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	24.447 ^a	9	.004
Likelihood Ratio	13.644	9	.136
Linear-by-Linear Association	3.493	1	.062
N of Valid Cases	44		

a. 14 cells (87,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
--	-------	--------------------------------	------------------------	--------------

Kecepatan Petugas Memberi Pelayanan * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas

Crosstab

Count		Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas				Total
		1	2	3	4	
Kecepatan Petugas Memberi Pelayanan	1	0	0	7	0	7
	2	0	1	8	0	9
	3	0	4	21	1	26
	4	1	0	1	0	2
Total		1	5	37	1	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23.631 ^a	9	.005
Likelihood Ratio	10.194	9	.335
Linear-by-Linear Association	2.413	1	.120
N of Valid Cases	44		

a. 13 cells (81,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Gamma	-.447	.307	-1.245	.213
N of Valid Cases	44			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Kesopanan Petugas Pelayanan Publik * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas

Crosstab

Count	Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas					Total
	1	2	3	4		
Kesopanan Petugas Pelayanan Publik	1	0	0	1	1	2
	2	0	2	7	0	9
	3	0	3	26	0	29
	4	1	0	3	0	4
Total	1	1	5	37	1	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	33.107 ^a	9	.000
Likelihood Ratio	13.610	9	.137
Linear-by-Linear Association	2.546	1	.111
N of Valid Cases	44		

a. 14 cells (87,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Gamma	-.230	.386	-.567	.571
N of Valid Cases	44			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Keramahan Petugas Pelayanan Publik * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas

Crosstab

Count	Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas					Total
	1	2	3	4		
Keramahan Petugas Pelayanan Publik	1	1	0	0	0	1
	2	0	1	4	0	5
	3	0	4	33	1	38
Total	1	1	5	37	1	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	44.508 ^a	6	.000
Likelihood Ratio	10.106	6	.120
Linear-by-Linear Association	9.718	1	.002
N of Valid Cases	44		

Lama Waktu Pelayanan * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas

Crosstab

Count	Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas					Total
	1	2	3	4		
Lama Waktu Pelayanan	1	0	0	1	0	1
	2	0	1	8	1	10
	3	0	4	24	0	28
	4	1	0	4	0	5
Total	1	1	5	37	1	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.177 ^a	9	.203
Likelihood Ratio	8.955	9	.441
Linear-by-Linear Association	2.286	1	.131
N of Valid Cases	44		

a. 14 cells (87,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Gamma	-.412	.331	-1.085	.278
N of Valid Cases	44			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Kenyamanan masyarakat di kantor kecamatan * Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas

Crosstab

Count		Pemahaman Petugas melaksanakan Tugas				Total
		1	2	3	4	
Kenyamanan masyarakat di kantor kecamatan	1	0	0	3	0	3
	2	0	2	5	0	7
	3	0	2	25	0	27
	4	1	1	4	1	7
Total		1	5	37	1	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.221 ^a	9	.115
Likelihood Ratio	10.919	9	.281
Linear-by-Linear Association	.124	1	.724
N of Valid Cases	44		

a. 13 cells (81,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Gamma	.056	.376	.150	.881
N of Valid Cases	44			

a. Not assuming the null hypothesis.
 b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

CROSSTABS

```

/TABLES=KesusiaanMedia TingkatPartisipasiNonPemerintah EfektivitasMediaBrosur EfektivitasMediaMading EfektivitasMediaRadio
Efektiv
itasMediaTV EfektivitasMediaSuratKabar EfektifitasMediaInternet BY MendengarMelihatPenyebaranInformasi
/FORMAT=AVALUE TABLES
/STATISTICS=CHISQ GAMMA
/CELLS=COUNT
/ROUND CELL.

```

Crosstabs

[DataSet1] C:\Users\MJ\Documents\data responden 13 dgn biaya kepe.sav

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kesusiaan Media * Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
Tingkat Partisipasi Non Pemerintah * Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
Efektivitas Media Brosur * Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
Efektivitas Media Mading * Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
Efektivitas Media Radio * Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
Efektivitas Media TV * Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
Efektivitas Media Surat Kabar * Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%
Efektifitas Media Internet * Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi	44	100.0%	0	.0%	44	100.0%

Kesusiaan Media * Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi

Crosstab

Count		Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi				Total
		1	2	3	4	
Kesusiaan Media	1	2	2	2	0	6
	2	1	4	4	0	9
	3	11	9	5	1	26
	4	1	0	0	2	3
Total		15	15	11	3	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.963 ^a	9	.006
Likelihood Ratio	15.786	9	.071
Linear-by-Linear Association	.027	1	.871
N of Valid Cases	44		

a. 13 cells (81,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,20.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Gamma	-.082	.230	-.359	.720
N of Valid Cases	44			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Tingkat Partisipasi Non Pemerintah * Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi

Crosstab

Count		Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi				Total
		1	2	3	4	
Tingkat Partisipasi Non Pemerintah	1	5	2	1	0	8
	2	3	5	5	1	14
	3	6	8	4	0	18
	4	1	0	1	2	4
Total		15	15	11	3	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18.699 ^a	9	.028
Likelihood Ratio	15.154	9	.087
Linear-by-Linear Association	2.761	1	.097
N of Valid Cases	44		

a. 14 cells (87,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,27.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Gamma	.236	.195	1.160	.246
N of Valid Cases	44			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Efektivitas Media Brosur * Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi

Crosstab

Count		Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi				Total
		1	2	3	4	
Efektivitas Media Brosur	1	5	4	2	1	12
	2	4	2	2	0	8
	3	4	7	6	1	18
	4	2	2	1	1	6
Total		15	15	11	3	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.341 ^a	9	.888
Likelihood Ratio	4.689	9	.861
Linear-by-Linear Association	.929	1	.335
N of Valid Cases	44		

a. 14 cells (87,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,41.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Gamma	.188	.186	1.003	.316
N of Valid Cases	44			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Efektivitas Media Mading * Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi

Crosstab

Count		Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi				Total
		1	2	3	4	
Efektivitas Media Mading	1	2	1	0	1	4
	2	1	3	3	0	7
	3	10	8	8	0	26
	4	2	3	0	2	7
Total		15	15	11	3	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.844 ^a	9	.095
Likelihood Ratio	16.870	9	.051
Linear-by-Linear Association	.005	1	.942
N of Valid Cases	44		

a. 13 cells (81,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,27.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Gamma	-.014	.218	-.066	.947
N of Valid Cases	44			

a. Not assuming the null hypothesis.
b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Efektivitas Media Radio * Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi

Crosstab

Count		Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi				Total
		1	2	3	4	
Efektivitas Media Radio	1	1	1	1	0	3
	2	5	9	4	2	20
	3	2	3	4	0	9
	4	7	2	2	1	12
Total		15	15	11	3	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.828 ^a	9	.552
Likelihood Ratio	8.321	9	.502
Linear-by-Linear Association	.825	1	.364
N of Valid Cases	44		

a. 13 cells (81,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,20.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Gamma	-.177	.196	-.900	.368
N of Valid Cases	44			

a. Not assuming the null hypothesis.
b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Efektivitas Media TV * Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi

Crosstab

Count		Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi				Total
		1	2	3	4	
Efektivitas Media TV	1	1	2	0	0	3
	2	0	2	1	0	3
	3	0	4	3	0	7
	4	14	7	7	3	31
Total		15	15	11	3	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.744 ^a	9	.228
Likelihood Ratio	16.045	9	.066
Linear-by-Linear Association	.032	1	.857
N of Valid Cases	44		

a. 13 cells (81,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,20.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Gamma	-.201	.198	-1.009	.313
N of Valid Cases	44			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Efektivitas Media Surat Kabar * Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi

Crosstab

Count		Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi				Total
		1	2	3	4	
Efektivitas Media Surat Kabar	1	1	2	1	0	4
	2	0	0	3	0	3
	3	1	4	3	0	8
	4	13	9	4	3	29
Total		15	15	11	3	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.446 ^a	9	.079
Likelihood Ratio	15.891	9	.069
Linear-by-Linear Association	1.298	1	.255
N of Valid Cases	44		

a. 13 cells (81,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,20.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Gamma	-.369	.189	-1.862	.063
N of Valid Cases	44			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Efektifitas Media Internet * Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi

Crosstab

Count

		Mendengar/Melihat Penyebaran Informasi				Total
		1	2	3	4	
Efektifitas Media Internet	1	0	1	2	1	4
	2	2	1	2	1	6
	3	0	5	3	0	8
	4	13	8	4	1	26
Total		15	15	11	3	44

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.935 ^a	9	.093
Likelihood Ratio	17.951	9	.036
Linear-by-Linear Association	7.807	1	.005
N of Valid Cases	44		

a. 13 cells (81,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,27.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal	Gamma	-.560	.160	-3.061	.002
N of Valid Cases		44			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.