

**REFORMASI BIROKRASI DAN PERWUJUDAN GOOD GOVERNANCE DALAM
PRESPEKTIF PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KANTOR CAMAT TENGGARONG)**

Martain¹

ABSTRAK

Some problem or weakness occur according to researchers at the district office Tenggarong, Still constraints and weaknesses of human resources; The lack of alacrity and the responsibility of public service officer; yet embedded trust of officers who provide services; lack of attention from the public service to access the communication, clear information, courtesy, friendliness to the recipients of public services; Well not yet well established in relation to environmental issues Tenggarong Head Office.

the purpose of this study was to describe, identify and evaluate on the implementation of the Reforms and the embodiment of good governance in the public service perspective in Tenggarong Head Office.

Key word: Reformasi Birokrasi, Pelayanan.

1. LATAR BELAKANG

Sebuah Ilustrasi tentang birokrasi menyatakan bahwa mereka pegawai negeri sipil kerja santai, pulang cepat dan mempersulit urusan serta identik dengan sebuah adagium “*mengapa harus dipermudah jika dapat dipersulit*” gambaran tersebut sudah sedemikian melekatnya dalam benak publik di Indonesia sehingga banyak kalangan yang berasumsi bahwa perbedaan antara dunia preman dengan birokrasi hanya terletak pada pakaian dinas saja.

Berkenaan dengan hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara, sangat komitmen untuk melakukan reformasi birokrasi dan mewujudkan *good governance* di Pemerintahan Kabupaten Kutai Kartanegara, sebagaimana yang tertuang dalam salah satu Program Gerakan Pembangunan Rakyat Sejahtera (GERBANG RAJA), yaitu pelaksanaan *good governance*.

Salah satunya adalah adalah Kantor Camat Tenggarong. Secara hirarkinya adalah salah satu unsur pelaksana teknis dari Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara, bertanggung jawab langsung kepada Sekretaris Daerah (SEKDA) Kabupaten Kutai Kartanegara, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegaranya, khususnya masyarakat Kecamatan Tenggarong.

Berdasarkan observasi peneliti dilapangan, beberapa masalah atau pun kelemahan yang menurut peneliti terjadi dilokasi penelitian antara lain :

1. Masih adanya kendala dan kelemahan dari SDM pegawai yang melayani masyarakat yang berurusan di Kantor Camat Tenggarong, khususnya berkaitan dengan masalah ketepatan, keakuratan dan kepuasan serta kemampuan untuk melayani masyarakat dengan baik.

¹ Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu politik Unikarta Jl Gn. Kombeng No 27 Tenggarong.

2. Belum adanya kesigapan dan responsibilitas dari petugas bagian pelayanan publik, terhadap keinginan ataupun kebutuhan publik ketika berurusan di Kantor Camat Tenggarong, khususnya kesigapan dalam menanggapi keinginan ataupun kebutuhan masyarakat dalam konteks pelayanan publik.
3. Belum tertanamnya kepercayaan dari petugas yang memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan khususnya berkaitan dengan kemudahan dalam pengurusan administrasi.
4. Masih kurangnya perhatian dari pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong kaitannya masalah akses komunikasi, informasi yang jelas, kesopanan, keramahan kepada penerima layanan publik.
5. Belum tertatanya dengan baik kaitannya dengan persoalan di lingkungan Kantor Camat Tenggarong .

Kondisi tersebut tentunya masih jauh dari konsep ideal tentang reformasi birokrasi dan prinsip-prinsip *good governance* dalam hal pelayanan publik yang meliputi tentang akuntabilitas, transparansi, responsibilitas, efektivitas dan efisiensi pelayanan.

tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, mengetahui dan mengevaluasi tentang pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan perwujudan *good governance* dalam prespektif pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong

II. KERANGKA KONSEPTUAL

A. Pengertian Reformasi

Menurut Prof. Prijono (2004:18), reformasi merupakan langkah-langkah perbaikan terhadap proses pembusukan politik, termasuk buruknya kinerja birokrasi.

Sedangkan menurut Lijan Poltak Sinambela (2008:25) secara teoritis reformasi adalah perubahan dimana kedalamannya terbatas sedangkan keluasaan perubahannya melibatkan seluruh masyarakat

B. Pengertian Birokrasi

Menurut Bintoro Tjokroamidjoyo (dalam A.Rochman, 1988:67), bahwa, birokrasi dimaksudkan untuk mengorganisir secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh banyak orang. Birokrasi adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.

Pendapat lain yang memberikan pencerahannya tentang definisi birokrasi adalah Blau dan Sayre (1993), beliau mendefinisikan birokrasi itu adalah organisasi yang ditujukan untuk memaksimalkan efisiensi dalam administrasi, ditambahkan pula oleh sayre tentang definisi birokrasi yang olehnya melihat pada aspek ciri-ciri dari birokrasi yaitu spesialisasi tugas-tugas, hirarki otoritas

Max Weber (dalam, Irfan Sangadji,2010:2) terkenal dengan konsepsinya mengenai tipe ideal (ideal typhus) bagi sebuah otoritas legal (birokrasi) dapat diselenggarakan, yaitu :

- a. Tugas-tugas pejabat diorganisir atas dasar aturan yang berkesinambungan;
- b. Tugas-tugas tersebut dibagi atas bidang-bidang yang berbeda sesuai dengan fungsi-fungsinya, yang masing-masing dilengkapi dengan syarat otoritas dan sanksi-sanksi.
- c. Jabatan-jabatan tersusun secara hirarkis, yang disertai dengan rincian hak-hak kontrol dan pengaduan (*complaint*);
- d. Aturan-aturan yang sesuai dengan pekerjaan diarahkan baik secara teknis maupun secara legal. Dalam kedua kasus tersebut, manusia yang terlatih menjadi diperlukan;
- e. **Anggota sebagai sumber daya organisasi berbeda dengan anggota sebagai individu pribadi;**
- f. Pemegang jabatan tidaklah sama dengan jabatannya;
- g. Administrasi didasarkan pada dokumen-dokumen tertulis dan hal ini cenderung menjadikan kantor (biro) sebagai pusat organisasi moderen;
- h. Sistem-sistem otoritas legal dapat mengambil banyak bentuk, tetapi dilihat pada bentuk aslinya, sistem tersebut tetap berada dalam suatu staf administrasi birokratik;

C. Pengertian Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi, adalah salah satu cara untuk membangun kepercayaan rakyat. Pengertian reformasi birokrasi sendiri adalah suatu usaha perubahan pokok dalam suatu sistem yang tujuannya mengubah struktur, tingkah laku, dan keberadaan atau kebiasaan yang sudah lama. Reformasi birokrasi ruang lingkupnya tidak hanya terbatas pada proses dan prosedur, tetapi juga mengaitkan perubahan pada tingkat struktur dan sikap serta tingkah laku. Hal ini berhubungan dengan dengan permasalahan yang bersinggungan dengan *authority* atau formal power (kekuasaan).

Menurut Eko Prasajo dan Teguh Kurniawan (2008:2), untuk terwujudnya reformasi birokrasi, maka diperlukan strategi-strategi reformasi birokrasi, yaitu :

- a. *Level kebijakan*, harus diciptakan berbagai kebijakan yang mendorong birokrasi yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak sipil warga (kepastian hukum, batas waktu, prosedur, partisipasi, pengaduan, gugatan);
- b. *Level organisational*, dilakukan melalui perbaikan proses rekrutmen berbasis kompetensi, pendidikan dan latihan yang sensitif terhadap kepentingan masyarakat, penciptaan standar kinerja individu, standar kinerja tim dan standar kinerja instansi pemerintah;
- c. *Level operasional*, dilakukan perbaikan melalui peningkatan *service quality* meliputi dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty*;
- d. Instansi pemerintah secara periodik melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dan melakukan perbaikan.

D. Pengertian Good Governance

Secara sederhana, sejumlah pihak menerjemahkan *governance* sebagai tata pemerintahan. Tata pemerintahan disini bukan hanya dalam pengertian struktur dan manajemen lembaga yang disebut eksekutif, karena pemerintah (*government*) hanyalah salah satu dari tiga aktor besar yang membentuk lembaga yang disebut *governance*. Dua aktor lain adalah *private sektor* (sektor swasta) dan *civil society* (masyarakat madani).

E. Pengetian Pelayanan

Menurut kamus bahasa Indonesia (dalam Sutopo dan Adi Suryanto: 2006:3) bahwa berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain

Menurut Sianipar (dalam Skripsi Tarpiono, 2011:13) menyatakan bahwa pengertian pelayanan adalah sebagai berikut :

Pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau kelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok orang). Sedangkan jenis pelayanan yang lebih spesifikasi yang mengarah kepada obyek yang dilayani, yaitu publik atau masyarakat.

Menurut Cristhoper (dalam Sianipar, 2001:108), definisi pelayanan yang lebih menjurus kepada obyek atau sasaran pelayanan yang diberikan sebagai berikut :

Pelayanan masyarakat adalah manajemen yang diorganisir untuk penyediaan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa diterima digunakan dengan tujuan memuaskan konsumen dalam jangka panjang. Dari Aspek kemampuan didefinisikan pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau yang profesional menanggapi kebutuhan orang lain.

Menurut Elhaitamung (dalam sianipar, 2001:08) memberikan definisi sebagai berikut: pelayanan petugas yang menggunakan standar tertentu dan dinyatakan sebagai pelayanan prima (*service excellence*) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani konsumen secara memuaskan

F. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2003 mengenai pelayanan publik telah disebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

G. Fokus Penelitian

focus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sejauh ini berkaitan dengan Sumber Daya Manusia aparatur yang memberikan pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong, apakah telah terjadi kesesuaian antara jumlah Sumber Daya Manusia aparatur memberikan pelayanan, baik secara kuantitas maupun secara kualitas dan apakah dengan Sumber Daya Manusia yang ada sudah mampu untuk mendukung birokrasi yang professional
2. Sejauh ini bagaimana tingkat partisipasi publik Kecamatan Tenggarong dalam mengakses pelayanan yang disediakan oleh pihak Kantor Camat Tenggarong. Dan sistem serta jenis layanan apa saja yang disediakan di Kantor Camat Tenggarong, yang bisa diakses oleh masyarakat Kecamatan Tenggarong.
3. Sejauh ini adakah perlakuan yang berbeda antara masyarakat satu dengan masyarakat lainnya, antara si miskin dan si kaya dalam mengakses jenis layanan yang disediakan oleh pihak Kantor Camat Tenggarong.
4. Sejauh ini berkenaan dengan pelayanan apakah ada transparansi dan akuntabilitas publik terkait jenis pelayanan yang disediakan oleh pihak Kantor Camat Tenggarong yang meliputi kejelasan prosedur, persyaratan, biaya yang dikeluarkan, waktu penyelesaian dan standar layanannya.
5. Sejauh ini terkait dengan responsibilitas pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong, cara seperti apa yang diterapkan oleh pihak Kantor Camat Tenggarong dalam merespon kebutuhan masyarakat yang berurusan di Kantor Camat Tenggarong. Dan penanganan seperti apa yang diterapkan oleh pihak Kantor Camat Tenggarong bagi masyarakat yang memerlukan penanganan khusus.
6. **Berkenaan dengan efektivitas dan efisiensi.** Sejauh ini bagaimana kejelasan tentang ketepatan mengenai waktu, biaya, syarat, dan prosedur pelayanan di Kantor Camat Tenggarong.
7. Selanjutnya berkaitan dengan kerangka pikir (mind-set) dan budaya kerja (culture-set) birokrat/aparatur apakah sudah sepenuhnya mendukung birokrasi yang efisien, efektif dan produktif, dan profesional. Selain itu apakah birokrat telah benar-benar memiliki pola pikir yang melayani masyarakat, telah mencapai kinerja yang lebih baik (*better performance*), dan telah berorientasi pada hasil (*outcomes*) atau belum.

III. METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

lokasi penelitian di Kantor Camat Tenggarong, di karenakan adanya beberapa permasalahan yang ada di Kantor Camat Tenggarong, sebagaimana yang terdapat pada latar belakang penelitian ini.

B. Sumber data

Adapun yang menjadi target Sumber data (responden) pada penelitian ini terdiri atas : 1). para pegawai Kantor Camat Tenggarong (Camat, Sekretaris Camat /Kabag/kasi/staf), 2). Masyarakat yang berurusan (menerima) pelayanan dari Kantor Camat Tenggarong.

C. Prosedur Pengumpulan Data.

C.1 Memasuki Lokasi Penelitian (Getting Along)

penelitian memasuki lokasi penelitian dengan membawa izin formal sebagai bukti bahwa peneliti benar-benar akan mengadakan penelitian.

C.2 Berada dilokasi Penelitian (Getting in)

peneliti menjalin kontak yang personal dengan subyek penelitian, mencari informasi yang lengkap dan dibutuhkan serta menangkap makna dari informasi dan pengamatan yang diperoleh.

C.3 Pengumpulan Data

Wawancara mendalam (in depth- interview)

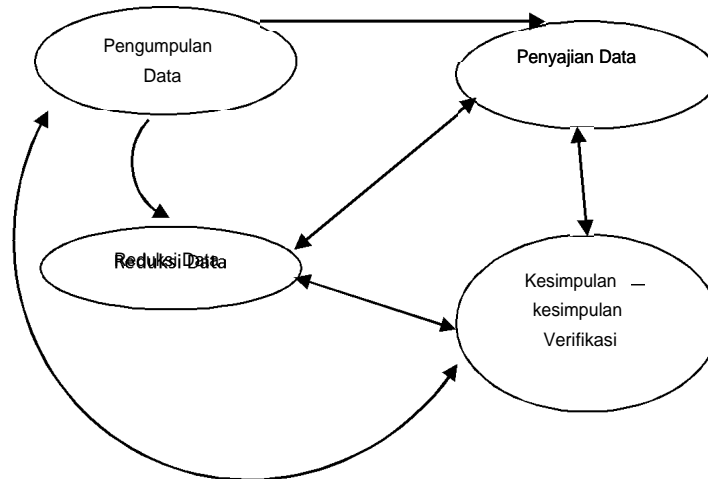
b. Pengamatan (observation)

c. Dokumentasi (documentation)

D. Prosedur Analisis Data

Komponen dalam analisis data (*Flow Model*)

“model interaktif yang digambarkan sebagai berikut :



IV. HASIL PENELITIAN

1. Profil Kantor Camat Tenggarong

Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Kutai Kartanegara nomor 12 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara . PERDA

nomor 11 tahun 2007 tentang urusan pemerintah yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara.

Kantor Camat Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan unsur pelaksana teknis pemerintah daerah, dipimpin oleh seorang Camat yang bertanggung jawab kepada Kepala Daerah (Bupati) melalui Sekretaris Daerah (SEKDA).

Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara melalui Camat Tenggarong mempunyai tugas menyelenggarakan tugas umum pemerintahan dan melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Camat Tenggarong dibantu oleh Sekretaris Camat (Sekcam) dan beberapa sub bidang serta beberapa seksi untuk mengelola berbagai bidang kemasyarakatan meliputi: Kesekretariatan (Umum, Keuangan dan Kepegawaian), Pemerintahan, Ketentraman, Ketertiban Umum dan Perlindungan Masyarakat, Pemberdayaan Masyarakat Desa, Kesejahteraan Sosial serta Pelayanan Umum (PERBUP KUKAR:142:2012).

2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

a. Pengertian PATEN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya di singkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.

Dengan kata lain PATEN merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perijinan/non perijinan ditingkat Kecamatan utamanya bagi Kecamatan yang letaknya jauh dari Kantor Kab./Kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang belum memadai

b. Maksud dan Tujuan PATEN

1). Maksud PATEN

Maksud PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan mewujudkan simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota.

2). Tujuan PATEN

Tujuan PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

c. Pelaksanaan PATEN Tenggarong

Pelaksanaan PATEN di Kabupaten Kutai Kartanegara dimulai sejak Kabupaten Kutai Kartanegara terpilih sebagai salah satu Kabupaten yang akan melaksanakan PATEN dari 23 Kabupaten/Kota Oleh Pemerintah Pusat melalui Kementerian Dalam Negeri.

Dan sebagai tindaklanjut dari keterpilihan tersebut, Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara oleh Bupati Kutai Kartanegara, menetapkan 5 (lima) Kecamatan dari 18 (delapan belas) Kecamatan yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai pelaksana

dari *biloproject* PATEN di Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu Kecamatan Muara Jawa, Loa Janan, Muara Muntai, Muara Badak dan Tenggarong.

Dan untuk di Kecamatan Tenggarong pelaksanaan PATEN mulai dilaksanakan sejak tanggal 07 Januari 2013, sesuai dengan Surat Keputusan (SK) Camat Tenggarong Nomor : 800.05/022/I/2013 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Hal diatas sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Mustiah Hanum, S.Sos.,M.Si, Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Camat Tenggarong pada Tanggal 11 September 2013 Pukul 10.30 Wita di Kantor Camat Tenggarong.

“Di Kantor Camat Tenggarong saat ini menerapkan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu sistem pelayanan publik yang penyelesaiannya di Kantor Kecamatan mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen, semua diselesaikan di Kantor Kecamatan, terkecuali beberapa jenis pelayanan yang penyelesaiannya di instansi/lembaga lain seperti pengurusan Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK), kemudian Surat Pengantar Galian C. Adapun maksud dan tujuan dari sistem ini adalah bagaimana menjadikan Kantor Kecamatan sebagai pusat pelayanan dan simpul dari pelayanan kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota yang tentunya bertujuan untuk mempermudah dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya masyarakat yang berurusan di Kantor Camat Tenggarong”.

d. Standar PATEN Kecamatan Tenggarong

Berdasarkan data yang kami peroleh di Kantor Camat Tenggarong pada tanggal 11 September 2013, Pukul 10.00 Wita bertempat di Kantor Camat Tenggarong. PATEN Tenggarong menyediakan 64 Jenis layanan yang dapat diakses oleh masyarakat yang berurusan di Kantor Camat Tenggarong, sebagaimana terlampir

Hal senada disampaikan pula oleh Ibu Mustiah Hanum, S.Sos.,M.Si, Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Camat Tenggarong dalam kegiatan wawancara pada Tanggal 11 September 2013 Pukul 10.10 Wita dijelaskan bahwa :

“Untuk Kantor Camat Tenggarong ada 64 jenis pelayanan yang kami sediakan untuk diakses oleh masyarakat yang berurusan di Kantor Camat Tenggarong, dan sebagaimana yang kami tampilkan dihadapan loket pelayanan, disana jelas mengenai persyaratan, waktu penyelesaian dan proses lebih lanjut, jika proses pelayanan tidak final di Kantor Camat Tenggarong.”

3. Tingkat Partisipasi Publik Kecamatan Tenggarong Dalam Mengakses Pelayanan Yang disediakan oleh Pihak Kantor Camat Tenggarong

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Mustiah Hanum, S.Sos.M.Si, Kepala Seksi (Kasi) Pelayanan Umum Kecamatan Tenggarong, pada Tanggal 11 September 2013 Pukul 10.20 Wita bertempat di Kantor Camat Tenggarong di jelaskan bahwa :

“Setiap harinya jumlah masyarakat yang mengakses fungsi layanan yang disediakan oleh pihak Kantor Camat Tenggarong relatif normal, tidak mengalami perkembangan yang begitu signifikan, hanya pada saat-saat tertentu saja, biasanya masyarakat akan membludak

untuk minta dilayani, seperti misalnya ketika pembagian beasiswa, maka mahasiswa/i yang juga masyarakat Kecamatan Tenggarong banyak yang melakukan pengesahan KK atau KTP, dan ini tentunya akan lebih banyak dari hari biasanya, sehingga langkah antisipasi yang kami lakukan adalah menyiapkan personil yang cukup untuk melayani mereka.” Hal senada disampaikan pula oleh Bapak Setiono staf Seksi Pemerintahan yang juga bertugas pada loket 1 dalam PATEN Tenggarong pada Tanggal 09 Oktober 2013 pukul 10.00 Wita, Kantor Camat Tenggarong. Beliau mengatakan bahwa :

“Jumlah masyarakat yang berurusan di Kantor Camat Tenggarong berada pada kisaran 25-30 orang perhari dan hanya pada waktu tertentu saja jumlah masyarakat yang berurusan lebih banyak dari hari biasanya.”

Demikian pula dengan yang disampaikan oleh Bapak Valentinus selaku Warga Kelurahan Rapak Mahang dalam wawancara yang kami lakukan pada Tanggal 09 Oktober 2013 Pukul 10.30 Wita di Kantor Camat Tenggarong, disampaikan bahwa:

“Pelayanan di Kantor Camat Tenggarong sekarang sudah bagus, fasilitasnya sudah memadai, seperti lahan parkir, WC, ruang tunggu dilengkapi dengan televisi, pelayannya juga ramah semua dan waktu penyelesaiannya pun tidak lama, asal segala persyaratan yang diminta lengkap, maka kita bisa segera dilayani dan dokumennya bisa cepat selesai”.

4. Kesamaan Hak dalam Mendapatkan Pelayanan di Kantor Camat Tenggarong

Berdasarkan hasil pantauan kami di Lokasi Penelitian dan Hasil wawancara yang kami lakukan dengan Ibu Mustiah Hanum, S.Sos.,M.Si, Kepala Seksi Pelayanan Umum Pada Tanggal 11 September 2013 Pukul 10.30 Wita di Kantor Camat Tenggarong, mengungkapkan bahwa :

“Pada dasarnya kami adalah pelayanan masyarakat, jadi ketika masyarakat membutuhkan pelayanan dari kami, maka kami semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak ada perlakuan yang berbeda antara si kaya dan si miskin, pejabat atau bukan pejabat, keluarga atau bukan, karena semuanya memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan dari kami, dan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus karena faktor tertentu seperti misalnya cacat, sakit, orang tua jompo atau memiliki kelainan fisik, sehingga tidak dimungkinkan untuk diberikan pelayanan seperti masyarakat yang normal, maka kami memberikan pelayanan yang khusus bagi mereka, sesuai dengan jenis layanan yang mereka butuhkan, yang penting mereka terlayani dengan baik dan pernah kami melakukan “jemput bola” kepada orang tua jompo untuk foto E-KTP harapan kami mereka dapat segera terlayani, sehingga tidak perlu repot-repot untuk datang ke Kantor Camat”.

Hal senada di ungkapkan oleh Ibu Siti Aisyah, Warga Kelurahan Sukarame Pada Tanggal 10 Oktober 2013 Pukul 11.00 Wita, di Kantor Camat Tenggarong, mengatakan bahwa :

“Menurut saya pelayanan di Kantor Camat Tenggarong sekarang sudah bagus, masyarakat mudah untuk mengakses layanan yang di sediakan, baik itu berupa tentang persyaratan, waktu dan maupun biaya yang harus kami keluarkan. Selain itu ketika kami berurusan di Kantor camat Tenggarong kami langsung bias dilayani, tidak perlu menunggu lama.

Menurut saya ini sebuah kemajuan tentang pelayanan di Kantor Camat Tenggarong, ini harus di pertahankan kalau perlu di tingkatkan lagi sehingga pelayanan di Kantor Camat Tenggarong semakin baik”.

5. Transparansi dan Akuntabilitas Layanan Publik Kantor Camat Tenggarong

Berdasarkan hasil wawancara yang kami lakukan dengan Ibu Mustiah Hanum, S.Sos.,M.Si selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum Pada Tanggal 11 September 2013 Pukul 11.15 Wita, di Kantor Camat Tenggarong, menjelaskan bahwa :

“sesuai dengan Program Gerbang Raja tentang pelaksanaan good governance di pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara, kami sebagai bagian dari pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara sangat mendukung program tersebut dan sebagai bentuk dari realisa atas dukungan kami atas program tersebut dapat dilihat dari sistem pelayanan yang kami terapkan yaitu sistem PATEN yang mana berkenaan dengan Transparansi dan Akuntabilitas pelayanan yang berlaku di Kantor Camat Tenggarong dapat dilihat pada standar operasional pelayanan yang telah kami susun, mulai dari jenis pelayanan yang disediakan, masalah waktu dan biaya serta kejelasan persyaratan berkas, semuanya kami buka dengan harapan bahwa masyarakat akan mudah untuk mengakses dan memberikan control terhadap pelayanan yang kami lakukan selama ini”.

Hal senada diungkapkan pula oleh Indriyani selaku Warga Mangkuraja ketika kami melakukan wawancara Pada Tanggal 10 Oktober 2013 Pukul 11.30 Wita di Kantor Camat Tenggarong berkenaan dengan hal Transparansi dan Akuntabilitas pelayanan publik, beliau mengatakan bahwa :

“Sejauh ini menurut saya pelayanan di Kantor Camat Tenggarong sudah bagus, segala informasi berkenaan dengan jenis pelayanan yang disediakan mudah untuk di akses, selain itu berkenaan dengan persoalan waktu dan biaya penyelesaian dokumen, sudah ada, sehingga kami tinggal melengkapi saja segala persyaratan berkenaan dengan dokumen yang kami urus”.

6. Responsibilitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Tenggarong

Berdasarkan hasil wawancara yang kami lakukan dengan Ibu Mustiah Hanum, S.Sos.,M.Si selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum Pada Tanggal 11 September 2013, di Kantor Camat Tenggarong, menjelaskan bahwa :

“Berkenaan dengan Responsibilitas pelayanan publik, kami kecenderungan lebih bersifat aktif dalam hal ini adalah menanyai warga yang berurusan, setelah kami tahu maksud kedatangan dan apa atau siapa yang akan dikunjungi, baru selanjutnya menindak lanjuti kepada pihak yang bersangkutan, karena masing-masing orang memiliki urusan yang berbeda-beda, sembari kami menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang yang dapat diakses oleh masyarakat secara menyeluruh”.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di Kantor Camat Tenggarong Tentang Reformasi Birokrasi dan Perwujudan Good Governance dalam Prespektif Pelayanan Publik Studi Kasus Kantor Camat Tenggarong, maka sejauh ini dapat kami simpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah sumber daya manusia yang memberikan pelayanan di Kantor Camat Tenggarong, baik secara kuantitas maupun kualitas sudah cukup memadai hal ini bisa di lihat dari jumlah data pegawai maupun honorer yang bekerja di Kantor Camat Tenggarong yaitu sebanyak 93 orang yang terdiri dari 77 PNS dan 16 THL. Selanjutnya dapat dilihat dari kualifikasi pendidikan yang dimiliki oleh apratur serta fungsi struktural yang ditempati oleh orang-orang yang secara kualifikasi pendidikan dan golongan pangkat telah memadai untuk ditempatkan pada struktur yang ada di Kantor Camat Tenggarong.
2. Tingkat partisipasi masyarakat Kecamatan Tenggarong dalam mengakses pelayanan yang disediakan oleh Pihak Kantor Camat Tenggarong, relatif normal, hanya pada momentum tertentu saja, tingkat partisipasi masyarakat untuk mengakses layanan yang disediakan oleh Pihak Kantor Camat Tenggarong akan meningkat, misalnya ketika momentum pengurusan beasiswa dan lain-lain.
3. Tidak adanya tindakan diskriminasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh pihak aparatur Kantor Camat Tenggarong, dan bagi masyarakat yang membutuhkan. Semua masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan, terkecuali bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus, dikarenakan faktor-faktor tertentu seperti, cacat, lumpuh, sakit dan lain-lain.
4. Segala jenis layanan yang disediakan oleh Pihak Kantor Camat Tenggarong, dengan mudah dapat di akses oleh masyarakat, jelas tentang prosedur, syarat, biaya yang harus dibayarkan, waktu penyelesaian hingga standar pelayanannya, hal ini dapat di lihat pada Standar PATEN yang di terapkan di Kantor Camat Tenggarong
5. Cara yang digunakan oleh Pihak Kantor Camat Tenggarong untuk merespon terkait dengan kebutuhan publik adalah seperti kebanyakan orang pada umumnya yaitu dengan menanyakan langsung kepada masyarakat terkait kebutuhan dan jenis layanan apa yang diperlukan oleh masyarakat yan bersangkutan.
6. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan menunjukan bahwa Reformasi Birokrasi dan Pelaksanaan Good Governance di Kantor Camat Tenggarong terlaksana dengan baik.

Saran

Berdasarkan hasil Penelitian tentang Reformasi Birokrasi dan Perwujudan Good Governance dalam Prespektif Pelayanan Publik Studi Kasus Kantor Camat Tenggarong. Ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk semakin meningkatkan Pelayanan di Kantor Camat Tenggarong yaitu :

1. Untuk Kantor Camat Tenggarong, perlu kiranya dilakukan manajemen knowlage terhadap apraturnya yaitu sebuah sistem pengelolaan manajemen pengetahuan apratur dalam upaya untuk mengupdate informasi umum meliputi pengelolaan manajemen, pembaharuan sistem

manajemen, distribusi job description, pemetaan konflik, manajemen konflik, perkembangan dunia politik, sosial, pendidikan, ekonomi, pertahanan dan keamanan, sehingga apratur-apratur yang ada di Kantor Camat Tenggarong kaya akan ilmu pengetahuan dan mampu merespon lebih baik terhadap perkembangan kebutuhan publik yang semakin berkembang setiap saat;

2. Untuk Kantor Camat Tenggarong, perlu kiranya didesain sebuah bentuk pelayanan berbasis IT sehingga masyarakat semakin mudah untuk mengakses layanan yang disediakan di Kantor Camat Tenggarong tanpa harus datang ke kantor mengingat semakin mobile dan tingginya tingkat kesibukan masyarakat, serta dengan adanya data berbasis IT maka masyarakat mampu untuk mengupdate dokumen ataupun hal-hal lain tentang Kantor Camat Tenggarong;
3. Untuk Kantor Camat Tenggarong, perlu kiranya dibangun satu kawasan hijau diseperti halaman Kantor Camat Tenggarong sehingga masyarakat dapat merasakan kesejukan dan keindahan alam ketika berada di Kantor Camat Tenggarong;
4. Untuk Kantor Camat Tenggarong, perlu kiranya disediakan satu sarana baca yang dapat di gunakan oleh masyarakat, semasa menunggu proses pelayanan, seperti misalnya perpustakaan Kantor Camat Tenggarong.

DAFTAR PUSTAKA

- Kepmenpan, No.63 Tahun 2003 Tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik, Jakarta :Kepmenpan
- Sugiyono,2007,*Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Ainur Rohman, Ahmad dkk., 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang: Averroes Press.
- Sangaji,Irfan.2010.” Reformasi Birokrasi dalam Mewujudkan Partisipasi Publik (Studi Kasus Dinas Kesehatan Kotamadya Ambon)”.Disertasi FISIP UI.
- Rachman,A.1988, *Sistem Politik Indonesia*,Pusat Pengembangan Bahan Ajar UMB.Bandung
- Prasojo Eko dan Teguh Kurniawan,2008, “*Reformasi Birokrasi Dan Good Governance:Kasust Best Practices Dari Sejumlah Daerah di Indonesia*”.Tulisan ini di Persentasikan dalam the 5 th International Symposium of Jurnal Antropologi Indonesia, Banjarmasin.
- Sianipar,J.G.P, 2001, *Menejemen Pelayanan*, Edisi Kedua, Penerbit Bumi Aksara,Jakarta.
- Sutopo dan Adi Sudaryanto.2006.*Pelayanan Prima*.LAN -RI.Jakarta
- Lexy J. Moleong, 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Remaja Rosda Karya.Bandung
- Miles, B., & Huberman, A. Michael, 1992, *Analisi Data Kualitatif* Terj. Tjetjep Rohendi. Jakarta: UI Pres.
- Tim Prima Pena, 2006. *Kamus Ilmiah Populer Edisi Lengkap*, Gitamedia Press.
- Tarpiono.2011.”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Di Tenggarong*”.Skripsi Mahasiswa FISIP Unikarta.