

## PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KUTAI BARAT

Mulyadi<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi MIAN Fisip UNMUL  
Alamat Korespondensi : mulyadimianunmul@gmail.com

**Abstract:** *The purpose of this study to describe and analyze of Implementation of the principle of good governance the public service in the Departement of Transportation, Communication and Informatics at West Kutai Regency. The method used is descriptive qualitative. Analysis is an interactive model. The results showed Implementation of the principle of good governance the public service in departemnt of transportation communication and informatics West Kutai is generally quite effctive. However applicative before by various abstacles so that not all the principles of good governance effective, that not all the principles of new gets implemently.*

**Keywords:** *implementation, good governance, public service*

**Abstrak:** *Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelaksanaan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Analisis data yang digunakan adalah Model Interaktif. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika secara umum cukup efektif. Meski demikian secara aplikatif dihadapkan oleh berbagai kendala sehingga tidak semua prinsip good governance dapat dilaksanakan secara efektif.*

**Kata Kunci :** *implementation, good governance, public service*

### Pendahuluan

Dalam rangka terciptanya tata pemerintahan yang baik, bersih, dan bertanggung jawab maka perlu didukung dengan aparatur yang profesional. Di samping itu suatu hal yang dinilai sangat penting dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governace*) adalah perlunya kerjasama antara pemerintah, private sector, dan masyarakat. Kerja sama dimaksudkan untuk mensinkronkan tugas dan fungsi masing-masing pelaku yaitu pemerintah, *private sector* dan masyarakat, sehingga terdapat keselarasan dalam bertindak.

Dalam perkembangannya ternyata peran pemerintah tidak lagi maksimal dalam memberi layanan publik, justru peran pemerintah menjadi semakin setara dengan lembaga swasta. Dampak dari fenomena tersebut adalah layanan publik yang berkualitas semakin mahal, karena masyarakat dihadapkan pada pilihan yang sulit. Masyarakat hanya mendapat layanan publik yang prima jika mampu membayar ekstra.

Dinas Perhubungan, Komuniskasi dan Informatika, sebagai satuan kerja perangkat daerah pemerintah Kabupaten Kutai Barat, berusaha untuk mengubah suatu paradigma yang dapat mewujudkan tata pemerintahan yang baik, yaitu dengan menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Nampaknya upaya telah dilakukan meski demikian secara aplikatif menghadapi persoalan sehingga harapan

tersebut kurang terpenuhi. Hasil observasi awal menunjukkan indikasi antara lain, 1) Kurangnya keterbukaan aparatur dalam memberikan layanan pada publik (transparansi), 2) Terbatasnya aparatur yang profesional, 3) Masih terjadinya diskriminasi perlakuan dalam layanan pada publik, dan 4) kurangnya responsibilitas aparatur dalam menangkap tuntutan dan kepentingan publik, serta 5) tidak semua layanan pada publik dapat diselesaikan secara efektif.

## **Kerangka Teori**

### **Etika Birokrasi**

Secara umum pengertian birokrasi merujuk pada empat hal, yaitu Pertama, menunjuk pada kelompok pranata atau lembaga tertentu. Pengertian ini menyamakan birokrasi dengan biro. Kedua, menunjuk pada metode khusus untuk pengalokasian sumberdaya dalam suatu organisasi besar. Pengertian ini berpadanan dengan istilah pengambilan keputusan birokratis. Ketiga, menunjuk pada “kebiroan” atau mutu yang membedakan antara biro-biro dengan jenis-jenis organisasi lain. Pengertian ini lebih menunjuk pada sifat-sifat statis organisasi. Keempat, sebagai kelompok orang, yakni orang-orang yang digaji berfungsi dalam pemerintahan (Kumorotomo, 2004:172).

Menurut Weber (1988:23) birokrasi adalah sistem administrasi rutin yang dilakukan dengan keseragaman, diselenggarakan dengan cara-cara tertentu, didasarkan atas aturan tertulis, oleh orang-orang yang kompeten di bidangnya. Rourke (dalam Keban, 2007:83) mengatakan bahwa birokrasi adalah sistem administrasi dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur, dalam sistem hierarki yang jelas, dilakukan dengan aturan tertulis (*written procedures*), dilakukan oleh bagian tertentu yang terpisah dengan bagian lainnya, oleh orang-orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian dalam bidangnya.

Etika cenderung dipandang sebagai suatu cabang ilmu dalam filsafat yang mempelajari nilai-nilai baik dan buruk bagi manusia. Bahkan secara eksplisit dikatakan, etika adalah ilmu pengetahuan tentang kesusilaan atau moral. Sedangkan moral adalah hal-hal yang mendorong manusia untuk melakukan tindakan-tindakan yang baik sebagai “kewajiban” atau “norma”. Sedangkan moral diartikan sebagai sarana untuk mengukur benar tidaknya tindakan manusia. Disamping itu, etika lebih banyak dikaitkan dengan prinsip-prinsip moral yang menjadi landasan bertindak seseorang yang mempunyai profesi tertentu.

Dengan demikian etika birokrasi merupakan landasan bertindak seseorang yang mempunyai profesi tertentu yang biasa disebut dengan kode Etik Etika birokrasi sebagai panduan norma atau pedoman sikap dan perilaku bagi para birokrat dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengedepankan kepentingan publik. Oleh karena itu cukup beralasan jika konsep etika birokrasi dipandang sebagai landasan tata nilai untuk menentukan baik buruknya perilaku birokrat.

### **Good Governance**

Menurut World Bank (dalam Mardiasmo, 2002:24) “*Good Governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pemerintahan yang solid dan bertanggung

jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah satu alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political framework bagi tumbuhnya aktivitas usaha.”

Menurut Domai (2001:64) “Good Governance adalah sebagai penyelenggaraan pemerintah negara yang solid dan bertanggung jawab serta efisiensi dan efektifitas dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain negara, sektor swasta dan masyarakat. Oleh karena itu Good Governance juga merupakan upaya melakukan penyempurnaan pada sistem administrasi negara yang berlaku pada suatu negara secara keseluruhan.”

Dalam konsep negara kesejahteraan (*welfare state*), negara bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan warganya. Dalam konteks ini, administrasi negara diberikan tugas penyelenggaraan kesejahteraan umum yang meliputi segala aspek kemasyarakatan. Pemerintah daerah secara aktif turut serta dalam kehidupan warganya. Permasalahan muncul ketika peran birokrasi menjadi semakin besar dan kurang efisien. Adanya permasalahan tersebut dituntut adanya pemerintahan baik pemerintahan pusat maupun daerah dengan tatanan yang lebih baik.

### **Prinsip-prinsip Good Governance**

Berbicara mengenai prinsip-prinsip good governance, menurut UNDP (dalam Adisasmita, 2011:24) terdapat sembilan pokok karakteristik good governance, yaitu: Partisipasi, Penerapan Hukum, Transparansi, Responsivitas, Orientasi, Keadilan, Efektivitas, Akuntabilitas, dan Strategi Visi.

Sedangkan Kumorotomo (2004:263), merumuskan prinsip-prinsip Good Governance sebagai berikut.

1. Kepastian hukum
2. Kesamaan dalam mengambil keputusan
3. Bertindak cermat
4. Motivasi untuk setiap keputusan
5. Tidak mencampuradukkan
6. Permainan yang layak
7. Keadilan dan kewajaran
8. Menanggapi penghargaan yang wajar
9. Meniadakan akibat suatu keputusan yang batal
10. Perlindungan atas pandangan cara hidup pribadi
11. Azas kebijakan
12. Penyelenggaraan kepentingan umum

### **Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (2004 : 182) pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan Publik merupakan salah satu bentuk kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar

sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut adanya peningkatan.

### **Metode Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode kajian menggunakan studi kasus untuk mendapatkan uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu komunitas, atau suatu situasi sosial. Analisa data yang digunakan adalah Analisa Kualitatif Model Interaktif.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### ***Akuntabilitas Aparatur Dalam Pelayanan***

Akuntabilitas dalam pelayanan merupakan perihal penting dalam rangka terciptanya tata pemerintahan yang baik. Karena itu semua satuan kerja perangkat daerah diharuskan untuk mempertanggungjawabkan, atas tindakan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik. Dengan pertanggung jawaban tersebut dapat diketahui dengan jelas, dan tidak menimbulkan teka teki di kalangan publik. Apalagi terkait dengan kepentingan publik perlu disampaikan secara terbuka pada publik terutama terkait dengan pelayanan perijinan, diperlukan pertanggung jawaban, bukan hanya pada publik tetapi juga pada institusi yang bersangkutan.

Sehubungan dengan azas akuntabilitas, dapat ditinjau dari dua aspek, yaitu pertanggungjawaban terhadap mekanisme pelayanan dan kepastian/ketepatan waktu dalam pelayanan. Kemudian dari aspek mekanisme pelayanan publik, dapat dijelaskan mengenai proses atau prosedur terkait dengan perijinan yang dilakukan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika terhadap pengguna jasa. Fakta menunjukkan bahwa pertanggungjawaban lembaga terhadap pengguna jasa telah dilakukan, sebagaimana yang diatur dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang pelayanan umum. Tetapi secara khusus terkait dengan pelayanan perijinan kendaraan darat dan sungai diatur berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan dan pengujian kendaraan angkutan darat, dan sungai.

Secara normatif, tindakan yang dilakukan lembaga tersebut selalu merujuk pada mekanisme yang berlaku dengan memperhatikan kemudahan akses, keamanan dan kenyamanan, sehingga para pengguna jasa tidak selalu dihadapkan oleh pengorbanan yang tinggi. Sedangkan pertanggungjawaban terhadap institusi merupakan tugas rutin yang dilakukan staf pelaksana terkait dengan tingkat capaian lembaga dan permasalahan yang terjadi ketika dalam proses pelayanan menghadapi persoalan. Sedangkan pertanggungjawaban terhadap kepastian/ketepatan waktu dalam pelayanan dapat dilihat dari kemampuan staf pelaksana dalam melayani publik, baik yang berkenaan dengan pengurusan ijin trayek, pemeriksaan kondisi

sarana transportasi (darat dan sungai), maupun perijinan penggunaan alat komunikasi dan informatika, meskipun secara aplikatif masih terdapat kesenjangan tetapi secara normatif dapat dipertanggungjawabkan pada publik. Misalnya pelayanan pengurusan uji kendaraan darat dan sungai di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Barat, meskipun tidak semuanya dapat diselesaikan sesuai standar pelayanan, tetapi sebagian besar dapat diselesaikan tepat waktu. Hal tersebut disebabkan terbatasnya tenaga operasional, dan sarana/alat ujinya kurang berfungsi secara efektif. Dengan demikian tanggungjawab staf pelaksana dalam memberikan pelayanan pada publik ditinjau dari aspek daya tanggap aparatur, menunjukkan cukup baik.

### **Responsibilitas Aparatur Dalam Pelayanan**

Sehubungan dengan azas tanggungjawab dalam pelayanan publik di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Barat, menunjukkan bahwa daya tanggap staf pelaksana dalam memberikan layanan pada publik cukup baik. Terindikasi oleh tingkat kepatuhan staf pelaksana dalam melaksanakan tugasnya. Dari aspek tersebut dapat dilihat dari daya tanggap aparatur dalam pelayanan dan sikap aparatur pelaksana dalam pelayanan.

Dari aspek daya tanggap staf pelaksana dalam pelayanan menunjukkan bahwa secara aplikatif daya tanggap staf pelaksana terhadap kepentingan publik/pengguna jasa cukup tinggi. Tercermin oleh kesiapan aparatur dalam merespon kepentingan publik. Hal tersebut memang sudah menjadi komitmen staf pelaksana untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pengguna jasa. Hanya saja kurang didukung dengan kompetensi aparatur yang memadai.

Tanggungjawab staf pelaksana dalam menghadapi para pengguna jasa, baik yang berkepentingan untuk mengurus trayek, pengujian kendaraan darat dan sungai, maupun penggunaan alat komunikasi telah mendapat sambutan cukup baik dari staf pelaksana. Daya tanggap staf pelaksana dalam memenuhi tuntutan publik telah dilakukan, hanya saja terbentur oleh kebijakan pimpinan vertikal, maka tidak semua tuntutan publik dapat terpenuhi. Dalam hal tanggungjawab aparatur dalam pelayanan, menunjukkan adanya kepekaan staf pelaksana dalam memahami tuntutan publik. Sebagai staf pelaksana sesuai siap bahkan mempunyai kesiapan dalam memenuhi tuntutan publik, karena kurang didukung dengan faktor penunjang misalnya faktor alat kerja dan perlengkapan kerja serta staf pelaksana yang kompeten, tuntutan pengguna jasa tidak semuanya dapat terlayani sesuai yang diharapkan.

Sedangkan tanggungjawab ditinjau dari aspek sikap staf pelaksana dalam memberikan layanan, menunjukkan sikap dan perilaku yang etis dan keprimaan dalam pelayanan. Hanya saja kurang ditunjang kemampuan staf pelaksana yang profesional, maka sikap staf pelaksana dalam menghadapi tuntutan publik kurang efektif. Dalam rangka meningkatkan kepekaan staf pelaksana dalam menghadapi tuntutan pengguna jasa perlu diberikan pembinaan dan pemahaman dalam menghadapi pengguna jasa. Bukan hanya menunjukkan sikap yang ramah serta sigap dalam menghadapi pengguna jasa, tetapi juga efektivitas pelayanan.

### **Responsivitas Aparatur Dalam Pelayanan**

Sebagai penyedia/penyelenggara pelayanan publik, sudah semestinya mempunyai responsivitas yang tinggi terhadap kepentingan publik, baik berupa masukan, kritik dan saran dari berbagai pihak yang memerlukan layanan. Sebagai penyedia pelayanan publik, diharapkan dapat menunjukkan sikap inovatif, dan mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan, yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Fakta menunjukkan bahwa secara aplikatif responsivitas aparatur dalam memberikan layanan termasuk cukup efektif. Terindikasi oleh kepekaan dan kesanggupan aparatur, bukan hanya melakukan perubahan sikap dan perilaku tetapi juga dapat menerima keluhan-keluhan yang disampaikan para pengguna jasa. Terutama terkait dengan pelayanan perijinan trayek kendaraan bermotor, pengujian kendaraan umum, maupun perijinan penggunaan alat komunikasi, selalu mendapat perhatian dan selanjutnya mencari jalan keluarnya, sehingga permasalahan tidak meluas.

Seperti yang disampaikan oleh salah satu informan, mengatakan bahwa sikap tanggap memang sudah menjadi komitmen kami untuk memberikan layanan yang terbaik. Jika masih terdapat pengguna jasa yang mengeluh maka saya selalu berupaya untuk mencari solusi yang terbaik. Dengan demikian prinsip-prinsip *good governance* ditinjau dari azas responsivitas aparatur dalam memberikan layanan, menunjukkan indikasi cukup efektif. Terindikasi oleh tingkat kepekaan aparatur dalam memahami segala persoalan yang dihadapi pengguna jasa. terutama mengenai keluhan yang disampaikan mengenai ketidakpastian atas layanan yang diberikan. Semua masukan, baik berupa kritik maupun saran telah ditampung, kemudian ditindaklanjuti pada rapat koordinasi untuk menentukan tindakan selanjutnya.

### **Transparansi Aparatur Dalam Pelayanan**

Asas keterbukaan dalam pelayanan pada publik merupakan prasyarat untuk menentukan terciptanya tata pemerintahan yang baik, karena itu setiap staf pelaksana atau sebagai ujung tombak dapat mengaplikasikan hal tersebut. Sebagai pengguna jasa akan merasa puas jika para penyelenggara pelayanan publik bertindak secara terbuka atau transparan terhadap siapapun yang memerlukan layanan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif. Fakta menunjukkan bahwa azas transparansi secara aplikatif di lembaga tersebut kurang efektif. Namun demikian secara umum soal transparansi aparatur dalam memberikan layanan termasuk cukup baik. Hal tersebut terindikasi oleh masih terjadinya perlakuan yang kurang adil dan sikap transparan dalam memberikan layanan. Terutama ditinjau dari aspek prosedur, dan kepastian/ketepatan waktu dalam pelayanan, masih saja terjadi. Tetapi hanya terbatas pada orang-orang tertentu, khususnya yang mempunyai hubungan emosional, dan ikatan primordial, telah mendapat perlakuan yang lebih istimewa.

Secara aplikatif sikap aparatur yang kurang transparan memang tidak bisa dihindarkan, di daerah tersebut masih kuatnya hubungan emosional, dan ikatan primordial, sehingga sulit untuk bertindak secara ideal. Dari hasil observasi di objek penelitian, bahwa fenomena tersebut merupakan suatu fakta yang tidak bisa

dipungkiri. Dengan demikian pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* ditinjau dari azas transparansi di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Barat, cukup efektif. Terindikasi oleh kurang efektifnya aparatur dalam menerapkan kriteria yang dipersyaratkan dalam transparansi, terutama dari aspek perlakuan dan kepastian/ketepatan waktu dalam pelayanan.

### **Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan**

Profesionalisme aparatur merupakan determinan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Karena itu perlu diterapkan sesuai kualifikasi yang diharapkan yaitu dengan penempatan kerja pegawai secara tepat, baik ditinjau dari aspek keterampilan dan keahlian, latar belakang pendidikan dan pengalaman. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai azas profesionalisme dapat ditinjau dari dua aspek yaitu, keterampilan dan keahlian dan penempatan kerja pegawai. Fakta menunjukkan bahwa profesionalisme ditinjau dari keterampilan dan keahlian aparatur di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika kurang memenuhi kualifikasi yang diharapkan, karena terbatasnya aparatur yang memiliki legalitas pelatihan sesuai bidang kerjanya, sehingga dalam penempatannya tidak selalu identik formasi yang tersedia. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakselarasan antara jenis pekerjaan dengan keterampilan dan keahlian. Keadaan demikian tentunya dapat berimplikasi terhadap efektivitas pelayanan.

Sedangkan dari aspek penempatan kerja pegawai menunjukkan indikasi masih adanya kesenjangan antara kemampuan kerja pegawai dengan beban kerja. Dengan demikian penerapan profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Barat belum sepenuhnya diterapkan, sebab tidak semua formasi diisi oleh orang yang tepat. Hal tersebut sebagai manifestasi dari rekrutmen pegawai yang kurang didasarkan pada pendekatan merit system. Di sisi lain, kebijakan lembaga yang tidak memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan, sebelum ditempatkan pada posisinya, dan juga disamping distribusi pegawai oleh Badan Kepegawaian Daerah yang tidak selaras dengan usulan, sehingga sulit untuk menempatkan pegawai pada posisi yang tepat.

### **Faktor Yang Mendukung**

Sehubungan dengan pelaksanaan prinsip-prinsip *good Governance* dalam pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang mendukung, antara lain :

1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan.
4. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 71 Tahun 1993 Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor.
5. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Barat Nomor 14 Tahun 2011 tentang Peng-ujian Kendaraan Bermotor.

### **Faktor Yang Menghambat**

Sehubungan dengan pelaksanaan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang menghambat, antara lain:

1. Terbatasnya sarana dan prasarana (alat uji) yang digunakan untuk menguji kelayakan, baik secara kuantitas maupun kualitas.
2. Terbatasnya aparatur/tenaga penguji yang memenuhi kualifikasi yang diharapkan, baik secara kuantitas maupun kualitas.
3. Terbatasnya alokasi anggaran operasional, sehingga kurang menunjang kelancaran tugas pemantauan terhadap kendaraan umum dan penggunaan alat komunikasi, dan informatika yang beroperasi di daerah Kabupaten Kutai Barat.
4. Beragamnya daya tanggap staf pelaksana dalam memberikan layanan pada pengguna jasa terkait dengan pengurusan ijin trayek dan perpanjangan uji kendaraan serta perizinan.

### **Kesimpulan dan Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Dinas Perhubungan Komunikasi dan informatika secara umum cukup efektif. Meski demikian secara aplikatif dihadapkan oleh berbagai kendala sehingga tidak semua prinsip good governance dapat dilaksanakan secara efektif. Terutama berkenaan dengan aspek profesionalisme aparatur, masih dihadapkan oleh penempatan pegawai yang kurang tepat dan terbatasnya kompetensi staf pelaksana sehingga tidak semua prinsip-prinsip good governance dapat dilaksanakan secara efektif. Untuk mengetahui secara parsial/substantif dapat dijelaskan sebagai berikut:
  - a. Dari aspek akuntabilitas aparatur dalam pelayanan menunjukkan adanya kemampuan untuk mempertanggungjawabkan atas tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik. Pertanggungjawaban bukan hanya pada pengguna jasa, tetapi juga pada pimpinan lembaga. Hal tersebut ditunjukkan pada daya kemampuan dan sikap staf pelaksana dalam memberikan layanan pada pengguna jasa.
  - b. Dalam hal responsibilitas aparatur dalam pelayanan, menunjukkan adanya kepekaan staf pelaksana dalam memahami tuntutan publik. Sebagai staf pelaksana sesuai siap bahkan mempunyai kesigapan dalam memenuhi tuntutan publik, karena kurang didukung dengan faktor penunjang misalnya faktor alat kerja dan perlengkapan kerja serta staf pelaksana yang kompeten, tuntutan pengguna jasa tidak semuanya dapat terlayani sesuai yang diharapkan.
  - c. Kemudian dalam hal responsivitas aparatur dalam memberikan layanan, menunjukkan indikasi cukup efektif. Terindikasi oleh tingkat kepekaan aparatur dalam memahami segala persoalan yang dihadapi pengguna jasa. Terutama mengenai keluhan yang disampaikan mengenai ketidakpastian atas layanan yang diberikan. Semua masukan, baik

berupa kritik maupu saran telah ditampung, kemudian ditindaklanjuti pada rapat koordinasi untuk menentukan tindakan selanjutnya.

- d. Kemudian dalam hal transparansi dalam pelayanan, meskipun secara aplikatif menunjukkan indikasi kurang efektif, tetapi dari tindakan yang dilakukan secara umum lebih terbuka dalam menghadapi pengguna jasa. Meski demikian sikap kurang transparan memang tidak dapat dihindarkan terutama pada pengguna jasa yang memiliki ikatan primordial dan hubungan emosional, nampaknya sulit untuk dihindarkan, karena perlakuan diskriminatif kadangkala bisa saja terjadi.
  - e. Berikut mengenai profesionalisme aparatur dalam pelayanan, fakta menunjukkan bahwa secara aplikatif profesionalisme kurang berjalan secara efektif karena dihadapkan oleh terbatasnya aparatur yang kompeten sehingga penempatan kerja aparatur sulit memenuhi formasi yang dibutuhkan. Pada akhirnya penempatan kerja aparatur tidak semuanya pada posisi yang tepat, atau tidak selaras antara formasi pegawai dengan keterampilan dan keahlian yang dimiliki.
2. Kurang efektifnya pelaksanaan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik disebabkan oleh berbagai kendala, diantaranya terbatasnya aparatur yang memiliki kompetensi profesional, terbatasnya sarana operasional yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dan keragaman daya tanggap aparatur dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi, serta kurang stabilnya arus listrik di lingkungan kerja.

Berdasarkan pembahasan dan hasil kesimpulan yang dikemukakan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Sehubungan dengan terbatasnya sarana operasional, baik alat kerja maupun perlengkapan kerja, dan kondisinya kurang memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan, maka agar terlaksanaanya tugas dan fungsi lembaga secara efektif, perlu menambah sarana operasional yang memadai, baik secara kuantitas maupun kualitas, dan hal tersebut dapat mengajukan melalui usulan rencana kerja pada tahunn anggaran.
2. Mengingat masih terbatasnya aparatur yang memiliki kompetensi profesional, maka untuk menunjang efektivitas pelaksanaan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik, perlu menambah sejumlah aparatur sesuai kualifikasi yang dibutuhkan, dan atau memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan formal dan mengikuti pelatihan sesuai bidang kerjanya, dan hal tersebut dapat dilakukan melalui usulan yang dibuat dalam rencana kerja lembaga ada tahun anggaran.
3. Mengingat keragaman daya tanggap aparatur dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi maka perlunya diberikan pembinaan secara simultan, baik melalui internal lembaga maupun internal pemerintahan Kabupaten Kutai Barat.

**Daftar Pustaka**

- Anonim, Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- \_\_\_\_\_. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- \_\_\_\_\_. Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang *Kendaraan dan Pengemudi*.
- \_\_\_\_\_. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang *Kendaraan*.
- \_\_\_\_\_. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 71 Tahun 1993 Tentang *Pengujian Kendaraan Bermotor*.
- \_\_\_\_\_. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Barat Nomor 14 Tahun 2011 *Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor*.
- \_\_\_\_\_. Keputusan Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Domai. 2001. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Djambatan. Jakarta.
- Keban, Yeremis T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2004. *Etika Administrasi Negara*. Raja Grafindo Perkasa. Jakarta.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Unit Terbit dan Percetakan Akademik Manajemen Perusahaan YKPN. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. ANDI. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan Pertama. Bumi Aksara. Jakarta.
- Thoha, Miffah. 2003. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Weber, Max. 1988. *Organize Efforts for the Improvement of Methods of Administration in the United State*. Appleton. New York.