



## Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate)

Frangky E. D Robial<sup>1</sup>, Christian Tarandung<sup>2</sup>, Avent Patiro<sup>3</sup>, Tonny Wangania<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Teknologi Sulawesi Utara

<sup>4</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata

Email : [Robialfrangky@gmail.com](mailto:Robialfrangky@gmail.com)

### Abstrak

Pelaksanaan tugas dalam konteks pemerintah daerah masih banyak menghadapi permasalahan dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik secara menyeluruh. Oleh karena itu, diundangkannya Undang-Undang Pemerintahan Daerah No. 23 Tahun 2014 akan memberikan peluang yang lebih besar untuk melaksanakan prinsip desentralisasi, pemisahan kekuasaan, tugas pembantuan dan otonomi daerah, memungkinkan pemerintah daerah untuk melaksanakan tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat dengan sebaik-baiknya, tidak lagi terlalu mengandalkan pemerintah pusat (sentralisasi). Di era digital saat ini, inovasi layanan berbasis teknologi merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mewujudkan layanan yang akuntabel dan transparan, yang merupakan pilar fundamental dari paradigma *good governance*. Komponen utama keberhasilan akuntabilitas publik adalah adanya sistem keterbukaan informasi. Transparansi informasi ini merupakan modal penting yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan sektor publik dan menilai akuntabilitas pelaksana sektor publik atas segala keputusan dan tindakannya. Pertanyaan yang diajukan oleh penelitian ini adalah seberapa efektif penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di era digital (penelitian dilakukan di Kanwil Kota Ternate Utara). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ternate Utara di Kota Ternate. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan pengumpulan data melalui wawancara. Temuan kajian efektivitas penerapan prinsip *good governance* pada pelayanan publik di era digital (penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Ternate Utara) sangat efektif dalam meningkatkan pelayanan publik. Hal ini terlihat dari partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah Kecamatan Ternate Utara belum menerapkan layanan digital untuk mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan Kantor Camat Ternate Utara.

**Kata Kunci** : Efektivitas, *Good Governance*, *Pelayanan Publik*

### Abstract

Implementation of tasks in the context of local government still faces many problems in carrying out its duties and authorities to realize good governance as a whole. Therefore, the promulgation of Law on Regional Government No. 23 of 2014 will provide greater opportunities to implement the principles of decentralization, separation of powers, co-administration and regional autonomy, enabling regional governments to carry out governance, development and service tasks. society as well as possible, no longer relying too much on the central government (centralization). In today's digital era, technology-based service innovation is one of the tools used to realize accountable and transparent services, which are the fundamental pillars of the good governance paradigm. The main component of the success of public accountability is the existence of an information disclosure system. Transparency of this information is an

important capital that can be used to assess the performance of public sector services and assess the accountability of public sector implementers for all their decisions and actions. The question posed by this research is how effective is the application of the principles of good governance in public services in the digital era (the research was conducted at the North Ternate City Regional Office). The purpose of this study is to find out how effective the application of the principles of good governance is in public services at the North Ternate District Office in Ternate City. This study uses a qualitative descriptive method and collects data through interviews. The findings of a study on the effectiveness of applying the principles of good governance to public services in the digital era (research conducted at the North Ternate District Office) are very effective in improving public services. This can be seen from the active participation of the community in the delivery of public services. The North Ternate District Government has not yet implemented digital services to support the effectiveness and efficiency of North Ternate District Office services.

**Keywords:** *Effectiveness, Good Governance, Public Service*

## **PENDAHULUAN**

Di era digital seperti saat ini banyak terjadi perubahan besar dalam segala aspek kehidupan masyarakat, salah satunya adalah perubahan yang sering kita rasakan yaitu perubahan di bidang komunikasi dan informasi yang membuat informasi lebih mudah diakses oleh masyarakat. berkomunikasi. Saat ini kemajuan dan perkembangan di bidang komunikasi dan informasi didukung oleh sejumlah kemajuan teknologi yang semakin kompleks dan modern. Kemajuan teknologi tersebut membuat hal-hal yang dulunya kompleks menjadi lebih efektif dan efisien, namun dengan kemajuan teknologi yang semakin kompleks dan modern ini juga dapat menciptakan peluang-peluang baru di bidangnya masing-masing, seperti mempermudah untuk berhubungan dengan orang lain dari jarak jauh, Memperluas pengetahuan dan mendapatkan informasi dengan cepat dan akurat. Inovasi layanan berbasis teknologi merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mencapai layanan yang akuntabel dan transparan, pilar fundamental dari paradigma *good governance*. Komponen utama keberhasilan akuntabilitas publik adalah adanya sistem keterbukaan informasi. Transparansi informasi ini merupakan modal penting yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan sektor publik dan menilai akuntabilitas pelaksana sektor publik atas segala keputusan dan tindakannya. Pelayanan publik merupakan komponen penting yang strategis dari tata kelola pemerintahan yang baik, yang meliputi keterlibatan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi seringkali merupakan hasil atau tindak lanjut dari proses evaluasi dan perbaikan keluhan, keluhan dan opini masyarakat sebagai pengguna layanan. Penerapan *Good governance* merupakan kebutuhan mutlak masyarakat demi meningkatkan suatu kinerja pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat dengan aturan-aturan yang berlaku secara universal. Hal ini dapat juga menjadi faktor terwujudnya *Good governance* yang menghendaki bahwa berbagai proses pemerintahan baik itu dari segi proses perumusan tingkatan kinerja kerja, perumusan arus investasi dan pelaksanaan kebijakan pemerintah terhadap SDM yang ada dalam ruang lingkup pemerintahan agar berjalan secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Penerapan prinsip-prinsip *Good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Karena dalam pemerintahan itu pemerintah sudah membuat konsep prinsip-prinsip *Good governance* untuk meningkatkan sebuah kemampuan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik/tata pemerintah yang baik, disamping itu juga masih ada lapisan masyarakat menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, serta biayanya mahal.

Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate adalah organisasi administrasi yang tugasnya melayani kebutuhan individu di Lokal Ternate Utara. Berbagai kepentingan publik diselesaikan dan ditangani di Kantor Camat ini. Kantor Kecamatan menangani berbagai kebutuhan lokal, seperti masalah populasi, pendidikan, transportasi, kesejahteraan, dan berbagai kebutuhan publik lainnya. Sebagai sebuah organisasi administrasi,

Kantor Camat juga mengalami persoalan dari beberapa contoh pemerintahan yang buruk, misalnya hubungan antara otoritas publik dan individu yang merupakan kekuatan utama untuk desain semua negara, budaya pemerintahan. sebagai ahli bukan pekerja, patologi pemerintahan dan hubungan antara atasan dan bawahan dalam pemerintahan, serta perangkat. sebuah organisasi yang memandang dirinya sebagai yang dominan dan bawahannya, posisinya, dan selanjutnya kesejahteraan ekonomi di mata publik. Sesuai dengan administrasi di Kantor Camat Ternate Utara, Kota Ternate, perusahaan biasanya menawarkan bantuan yang ideal. Meskipun demikian, pada umumnya daerah setempat tetap berada sebagai pihak yang melayani, bukan yang dilayani. Pemerintahan yang seharusnya berwawasan kependudukan terkadang dibelokkan menjadi pemerintahan daerah bagi penyelenggara negara, ketiadaan keterusterangan dalam dinamika kekuasaan publik, ketiadaan kesempatan bagi masyarakat luas untuk memberikan pandangan, tanggapan dan gagasan, serta persoalan pemisahan administrasi yang sering melihat kebangsaan, agama, kedudukan, kesejahteraan ekonomi daerah setempat. serta hubungan keluarga, sehingga wilayah setempat meminta pembenahan administrasi sesuai SOP (Standar Teknik Kerja) administrasi. Berdasarkan latar belakang masalah diatas dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut : “Bagaimana efektivitas penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* pada pelayanan publik di Era Digital (Studi di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate)?”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* pada pelayanan publik di Era Digital (Studi di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate).

## **KAJIAN TEORITIK**

### **Efektivitas**

Efektivitas dapat dilihat sebagai tingkat hasil dari suatu program dalam usahanya untuk mencapai tujuan program. Suatu program dapat dianggap berhasil jika tujuan suatu program, target dapat dicapai dengan batas waktu yang ditentukan tidak peduli berapa biaya yang ditimbulkan. Viabilitas digunakan sebagai tolok ukur untuk melihat antara rencana dan siklus yang dilakukan dengan hasil yang dicapai sehingga untuk memutuskan apakah suatu program/tindakan berhasil atau tidak, diperlukan langkah-langkah kecukupan. Menurut Gie (2000), efektivitas bermanfaat dalam memberikan pelayanan kepada orang lain atau kepada organisasi yang menggunakan produknya, seperti halnya dengan organisasi yang bersangkutan.

Menurut Siagian (2002) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Menurut Kurniawan (2005) efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Dari beberapa pendapat ahli yang berkualifikasi baik, cenderung menjelaskan bahwa Efektivitas adalah tindakan yang menyatakan sejauh mana tujuan (jumlah, kualitas, dan waktu) telah dicapai oleh para eksekutif, dimana tujuan tersebut telah diselesaikan sebelumnya.

### ***Good Governance***

Mengingat gambaran penilaian para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *Good Governance* adalah suatu proses pengaturan pemerintahan negara yang kuat dan penuh perhatian, serta produktif dan kuat dengan tetap memelihara daya kerja sama hubungan yang saling menguntungkan antar berbagai negara. aset di dalam ekspres, area rahasia, dan masyarakat. Menurut Mardiasmo, (2002) *Good Governance* adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sector publik oleh pemerintah yang baik. Menurut Sedermayanti (2003) *Good Governance* dengan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi investasi yang langka, dan penghindaran korupsi baik secara politik maupun administratif,

menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political frameworks* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan. Tujuan *Good Governance* adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar semua komponen pelaku (negara, masyarakat madani, dan pihak swasta). Menurut Sinambela (2008) kualitas *Good Governance* dapat tercapai apabila pemerintah dan instansi publik lainnya secara keseluruhan mampu bersikap terbuka terhadap ide dan gagasan baru dan responsif terhadap kepentingan masyarakat. Responsivitas akan meningkat jika masyarakat memiliki informasi yang lengkap mengenai proses dan implementasi kebijakan pemerintahan dan pembangunan. Berdasarkan pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa *Good Governance* merupakan suatu proses penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien, efektif dengan menjagasinergitas diantara berbagai sumber daya dalam negara, sektor swasta, dan masyarakat.

### **Partisipasi**

Gagasan dukungan dalam siklus perbaikan memiliki arti penting yang mendalam. Hal ini tercermin dari pendapat atau pemahaman yang diberikan oleh para ahli dan direktur pengembangan melihat pentingnya kerjasama sebagai salah satu komponen yang menentukan hasil kemajuan. Partisipasi berarti peran serta seseorang atau kelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan dengan memberi masukan pikiran, tenaga, waktu, keahlian, modal dan atau materi, serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil-hasil pembangunan. Sumaryadi (2010). Pengertian tentang partisipasi dikemukakan oleh Fasli Djalal dan Dedi Supriadi, dimana partisipasi dapat juga berarti bahwa pembuat keputusan menyarankan kelompok atau masyarakat ikut terlibat dalam bentuk penyampaian saran dan pendapat, barang, keterampilan, bahan dan jasa. Partisipasi dapat juga berarti bahwa kelompok mengenal masalah mereka sendiri, mengkaji pilihan mereka, membuat keputusan, dan memecahkan masalahnya. Fasli dan Supriadi (2001). H.A.R.Tilaar mengungkapkan partisipasi adalah sebagai wujud dari keinginan untuk mengembangkan demokrasi melalui proses desentralisasi dimana diupayakan antara lain perlunya perencanaan dari bawah (bottom-up) dengan mengikutsertakan masyarakat dalam proses perencanaan dan pembangunan masyarakatnya. Tilaar (2009). Menurut Sundariningrum dalam Sugiyah mengklasifikasikan partisipasi menjadi 2 (dua) berdasarkan cara keterlibatannya, yaitu: a) Partisipasi Langsung Partisipasi yang terjadi apabila individu menampilkan kegiatan tertentu dalam proses partisipasi. Partisipasi ini terjadi apabila setiap orang dapat mengajukan pandangan, membahas pokok permasalahan, mengajukan keberatan terhadap keinginan orang lain atau terhadap ucapannya; b) Partisipasi tidak langsung Partisipasi yang terjadi apabila individu mendelegasikan hak partisipasinya. Sundariningrum (2001). Cohen dan Uphoff yang dikutip oleh Siti Irene Astuti membedakan partisipasi menjadi empat jenis, yaitu pertama, partisipasi dalam pengambilan keputusan. Kedua, partisipasi dalam pelaksanaan. Ketiga, partisipasi dalam pengambilan pemanfaatan. Dan Keempat, partisipasi dalam evaluasi. Dwiningrum (2011).

Dari gambaran tersebut dapat disimpulkan bahwa partisipasi merupakan komponen vital dalam pekerjaan untuk membuat kemajuan perbaikan. Pada hakekatnya dukungan dapat diartikan sebagai kontribusi seseorang dalam kegiatan bersama yang berkaitan dengan pengelolaan lingkungan.

### **Transparansi**

Transparansi berasal dari kata *transparent* yang berarti jelas, nyata dan terbuka. Istilah Transparansi dapat diartikan sebagai kejelasan atau keterbukaan informasi dan data. Transparansi harus jelas dan praktis tanpa perancangan yang dilakukan oleh sekolah. Sekolah harus memberikan data yang valid dan dapat dipercaya oleh masyarakat umum. Transparansi berasal dari kata *transparent* yang memiliki arti jelas, nyata dan bersifat terbuka. Istilah transparansi dapat diartikan sebagai kejelasan atau keterbukaan informasi. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya,

serta hasil-hasil yang dicapai (Loina Lalolo Krina P, 2003). Transparansi adalah suatu hal yang tidak ada maksud tersembunyi di dalamnya, disertai dengan ketersediaan informasi yang lengkap yang diperlukan untuk kolaborasi, kerjasama, dan bersifat bebas, jelas dan terbuka. Istilah Transparansi dalam sekolah adalah keadaan dimana semua orang yang terkait di dalamnya terhadap kepentingan pendidikan dapat mengetahui proses dan hasil pengambilan keputusan dan kebijakan sekolah (Surya Dharma, 2010). Transparansi haruslah jelas dan tanpa adanya sedikitpun suatu rekayasa yang dikerjakan oleh sekolah. Sekolah harus memberikan informasi yang benar adanya dan dapat dipercaya oleh publik. Menurut Hari Sabarno (2007) bahwa "Transparansi adalah salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik". Transparansi menjadi sangat penting bagi pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintah dalam menjalankan mandate dari rakyat.

Dari sebagian pengertian di atas, sangat mungkin beralasan bahwa Transparansi adalah suatu keadaan dimana publik menyadari apa yang terjadi dan sedang dilakukan oleh otoritas publik, termasuk berbagai sistem dan pilihan yang diambil oleh otoritas publik dalam menyelesaikan urusan publik.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas berasal dari istilah dalam bahasa Inggris yaitu *Accountability* yang berarti pertanggung jawaban atau keadaan untuk dipertanggung jawabkan atau keadaan untuk diminta pertanggung jawaban. Akuntabilitas berfungsi sebagai komponen penggerak jalannya kegiatan perusahaan, sesuai dengan tugas dan kewenangannya masing-masing. Menurut Darise (2006) menjelaskan akuntabilitas adalah suatu perwujudan kewajiban seseorang atau satuan kerja untuk mempertanggung jawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Manullang (2013) akuntabilitas adalah pertanggungjawaban seorang atau instansi kepada atasannya atas amanah yang diterimanya. Menurut Syahrudin Rasul dalam Faisal (2017) dimensi akuntabilitas ada 5 yaitu :

a. Akuntabilitas hukum dan kejujuran (*accountability for probity and legality*)

Akuntabilitas hukum terkait dengan dilakukannya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam organisasi, sedangkan akuntabilitas kejujuran terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan, korupsi, dan kolusi. Akuntabilitas hukum menjamin ditegakkannya supremasi hukum, sedangkan akuntabilitas kejujuran menjamin adanya praktek organisasi yang sehat.

b. Akuntabilitas manajerial

Akuntabilitas manajerial yang dapat juga diartikan sebagai akuntabilitas kinerja (*performance accountability*) adalah pertanggung jawaban untuk melakukan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien.

c. Akuntabilitas program

Akuntabilitas program juga berarti bahwa program-program organisasi hendaknya merupakan program yang bermutu dan mendukung strategi dalam pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Lembaga publik harus mempertanggung jawabkan program yang telah dibuat sampai dengan pelaksanaan program

d. Akuntabilitas kebijakan

Lembaga-lembaga publik hendaknya dapat mempertanggung jawabkan kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak dimasa depan. Dalam membuat kebijakan harus dipertimbangkan apa tujuan kebijakan tersebut, mengapa kebijakan itu dilakukan.

e. Akuntabilitas finansial

Akuntabilitas ini merupakan pertanggung jawaban lembaga-lembaga publik untuk menggunakan dana publik (*publik money*) secara ekonomis, efisien dan efektif, tidak ada pemborosan dan kebocoran dana, serta korupsi. Akuntabilitas finansial ini sangat penting karena menjadi sorotan utama masyarakat.

Akuntabilitas ini mengharuskan lembaga-lembaga publik untuk membuat laporan keuangan untuk menggambarkan kinerja financial organisasi kepada pihak luar.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usulnya timbul istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh beberapa ahli diantaranya: Menurut Sinambela yang dikutip oleh Satibi dalam bukunya *Manajemen Publik* (2012) yang menterjemahkan pelayanan publik sebagai berikut : “Pelayanan publik adalah kegiatan yang menguntungkan, yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat”. Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah baik berupa pelayanan jasa ataupun barang publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

### **Electronic Government**

*The World Bank Group* mendefinisikan *e-Government* sebagai berikut: “*e-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti Wide Area Network, Internet dan mobile computing) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.” (*The World Bank Group*, 2001). UNDP (*United Nation Development Programme*) juga memberikan definisi tersendiri dengan lebih singkat untuk *e-Government*: “*e-Government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dari agen pemerintah.” Setelah mengetahui bagaimana lembaga-lembaga memberikan definisi akan *E-Government*, para ahli pun turut mendefinisikan *e-Government*. Zweers and Planque (2001) memberikan definisi : “*e-Government* berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan”. (dalam Indrajit, 2004). Selain Lembaga-lembaga dan para ahli, dalam Indrajit (2004) tiap negara pun mendefinisikan *e-Government* secara beragam. Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *e-Government* secara singkat: “*Egovernment* refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means.” (*e-Government* mengacu pada penyampaian informasi dan layanan online pemerintah melalui internet atau alat digital lainnya). Sedangkan New Zealand, yang merupakan negara kepulauan di barat daya Samudera Pasifik ini mendefinisikan: “*e-Government* adalah sebuah cara bagi pemerintahan untuk menggunakan sebuah teknologi baru untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses bagi pemerintah dalam hal pelayanan dan informasi dan juga untuk menambah kualitas pelayanan serta memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi.” Kemudian Nevada, salah satu negara bagian di Amerika Serikat, mendefinisikan: *e-Government* is:

- a. *online services that eradicate the traditional barriers that prevent citizens and businesses from using government services and replace those barriers with convenient access;*
- b. *government operations for internal constituencies that simplify the operational demands of government for both agencies and employees.*

Berdasarkan definisi yang dikemukakan di atas, setidaknya terdapat tiga karakteristik utama dari *e-Government*, yaitu: (1) merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholders); (2) melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet dan jaringan seluler); (3) memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik. Meskipun demikian dalam kenyataannya tidak ada standar baku dalam pengembangan *e-Government*

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode deskriptif bersifat spesifik pada satu tindakan untuk mengungkap sebuah perkara atau kasus sebagaimana adanya sehingga lebih berupa guna menghasilkan fenomena. Hasil dari penelitian menekankan representasi selaku obyektif mengenai situasi yang semestinya dari wujud yang diamati. Selain pengumpulan fakta, pemberian interpretasi yang kuat juga dilakukan guna mendapatkan manfaat yang luas dalam penelitian.” (Nawawi, 2005). Alasan peneliti menggunakan deskriptif kualitatif adalah Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskripsi kualitatif yang dilakukan dengan memaparkan permasalahan pada objek penelitian yang digali secara mendalam. Dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada, yaitu upaya memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku baik individu maupun sekelompok orang. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel, dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi. Objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi fokus penelitian dengan mengaitkan teori-teori sebagai acuannya. Dalam penelitian ini yang menjadi objek adalah Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Ternate Utara. Informan adalah orang-orang yang dapat memberikan data yang dibutuhkan dan dibantu oleh penanya dengan mau bekerja sama dengan analis. Asset people dalam penelitian ini berjumlah 10 orang. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data merupakan kegiatan menyusun data yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan data lainnya secara sistematis agar mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Partisipasi diharapkan melibatkan daerah setempat dalam pembuatan strategi, dan mengambil bagian secara efektif dalam mengakui pengaturan publik yang berbeda, dan menjamin bahwa setiap pendekatan yang diambil mencerminkan keinginan daerah setempat. Partisipasi daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat penting, mengingat daerah sangat mungkin merupakan komponen yang paling penting dan menentukan dalam upaya memajukan penyelenggaraan pemerintahan, karena daerahlah yang paling mengetahui apa yang menjadi perhatian publik. Persyaratan. Sehingga nantinya kegiatan bantuan masyarakat yang dilakukan sesuai dengan rekomendasi dari kebutuhan-kebutuhan daerah setempat. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan di pusat Pemerintahan Kecamatan Ternate Utara telah berjalan dengan maksimal, hal ini harus dilihat dari dukungan masyarakat setempat yang dinamis dalam memberikan pemikiran-pemikirannya. dan gagasan-gagasan dalam pelaksanaan administrasi publik tersebut, sehingga terjalin koordinasi antara daerah setempat dengan para koordinatornya, sebelum pelaksanaan penyelenggaraan administrasi publik, Kantor Camat memberikan sosialisasi terlebih dahulu dengan tujuan agar penyelenggaraan administrasi publik tersebut melahirkan pemikiran dan pendampingan yang berkualitas. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Fasli dan Supriadi (2001) bahwa partisipasi adalah pembuat keputusan menyarankan kelompok atau masyarakat ikut aktif terlibat dalam bentuk penyampaian saran dan pendapat, barang, keterampilan, barang dan jasa. Hal ini didukung dengan diberlakukannya Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003. Transparansi khususnya penerimaan terhadap semua kegiatan dan strategi organisasi pemerintah melalui penataan data dan jaminan kemudahan mendapatkan data yang tepat dan memadai, khususnya di bidang administrasi publik. Transparansi mengandung arti transparansi pemerintah dalam memberikan data yang berhubungan dengan aset publik yang dijalankan oleh eksekutif kepada pihak yang membutuhkan data. Transparansi adalah adanya strategi terbuka untuk manajemen. Sementara itu, yang dimaksud dengan data adalah data tentang setiap bagian dari strategi pemerintah yang dapat dijangkau

oleh masyarakat luas. Eksposur data seharusnya menghasilkan persaingan politik yang solid dan lunak, dan pendekatan dilakukan mengingat kecenderungan publik. Transparansi dapat membuat kepercayaan yang sesuai antara otoritas publik dan masyarakat umum melalui pengaturan data dan jaminan kemudahan mendapatkan data merupakan kebutuhan yang signifikan bagi daerah setempat. Berdasarkan hasil pertemuan dengan narasumber yang ada, dapat diduga bahwa dalam menawarkan jenis bantuan publik ke daerah setempat, Kantor Camat Ternate Utara telah lugas dalam segala hal, baik dalam hal data maupun lainnya. Data aktual mudah didapat oleh masyarakat pada umumnya dengan sosialisasi yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Ternate Utara atau bisa langsung datang ke Kantor Camat Ternate Utara. Karena transparansi administrasi merupakan suatu keharusan dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih terbuka.

Efektif dan efisien yaitu yaitu setiap kegiatan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari sumber yang tersedia. Prinsip Efektivitas dan Efisiensi merupakan setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia. Dimana efektivitas dan efisiensi aparatur Pemerintahan Kecamatan dalam penyelenggaraan Pemerintah sangat mempengaruhi berhasil tidaknya tujuan pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yang ada maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik, Pemerintahan Kecamatan sudah melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya kebutuhan yang berbeda-beda, Pemerintahan Kecamatan siap melayani apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Dan pelaksanaan pelayanan publik berjalan sesuai dengan tujuannya masing-masing. Hal ini berarti Pemerintahan Kecamatan sudah berjalan efektif. Tetapi, pelayanan Pemerintahan Kecamatan belum berjalan efisien, karena menurut narasumber yang berasal dari masyarakat, hasil dari pelaksanaan pelayanan publik masih memiliki kendala di waktu. Setiap pelaksanaan pelayanan publik, masyarakat harus menunggu lama, tidak ada respon yang cepat, dan ketidak adanya kepastian dari pihak Pemerintahan Kecamatan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Siagian (2002) bahwa efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya. Akuntabilitas yaitu tanggung jawab setiap pegawai administrasi dalam membuka pilihan-pilihan kepada umum. Tanggung jawab berfluktuasi, bergantung pada jenis pilihan hierarkis apakah itu di dalam atau di luar. Akuntabilitas publik adalah komitmen pihak pemegang amanah (spesialis) untuk memberikan tanggung jawab, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala macam gerak dan pelaksanaan yang menjadi kewajibannya kepada pemberi amanah (kepala) yang mempunyai hak dan kedudukan untuk meminta tanggung jawab ini. Selain itu, peneladanan komitmen untuk bertanggung jawab atas tercapai atau tidaknya pelaksanaan tujuan utama perkumpulan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media tanggung jawab sesekali. Mengingat efek samping dari pertemuan dengan para saksi, cenderung diasumsikan bahwa Pemerintah Kecamatan Ternate Utara bertanggung jawab atas pelaksanaan administrasi publik, dan kemampuan Pemerintah Kecamatan Ternate Utara untuk mengelola dan mengontrol pelaksanaan administrasi publik sesuai kemampuan mereka. kewajiban dan kemampuan yang terpisah. Pemerintah Kecamatan Ternate Utara memperhatikan daerah setempat dalam memberikan rasa pemenuhan dalam penyelenggaraan administrasi publik. Saat ini Indonesia sedang memasuki masa keresahan modern 4.0, masa di mana gangguan inovasi maju semakin dahsyat. Industri 4.0 atau revolusi modern keempat adalah istilah yang umumnya digunakan untuk tingkat peningkatan bisnis inovasi. Untuk tingkatan ini, berfokus pada teknologi-teknologi yang bersifat digital. Pada masa ini, teknologi serta sistem digital seperti *cloud computing*, *internet of things*, dan *artificial intelligent* dimanfaatkan sebagai alat yang dapat membantu memudahkan aktivitas sehari-hari.

Saat ini, masyarakat berpendapat bahwa semua rencana harus dilakukan dengan cepat, tepat dan efektif. Oleh karena itu agen administrasi publik juga diharapkan dapat memberikan bantuan yang luar biasa. Birokasi harus mempunyai jiwa melayani, menuju ke arah yang lebih fleksibel dan dialogis serta menuju cara-cara kerja yang lebih realistis pragmatis, hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Era digital ini masyarakat menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Oleh karena itu penyelenggaraan administrasi publik diharapkan memiliki opsi untuk memberikan dukungan yang besar. Birokasi harus mempunyai jiwa suka melayani, suka menolong menuju ke arah yang lebih fleksibel dan dialogis serta menuju cara-cara kerja yang lebih realistis pragmatis, hal ini sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Pemerintahan Kecamatan *Ternate Utara* belum menerapkan pelayanan secara digital untuk mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan di Kantor Camat Ternate Utara, sehingga banyak masyarakat yang tidak memahami SOP dan syarat-syarat pengurusan dokumen surat-menyurat sehingga menyebabkan masyarakat tidak bisa menyelesaikan urusan mereka pada hari itu, apalagi mereka yang tinggal jauh dari Kantor Camat sering mengeluh karena mereka perlu pengorbanan untuk datang di kantor camat.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bagian-bagian sebelumnya, serta analisis data, maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate adalah:

1. Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan administrasi publik di Kantor Camat Ternate Utara sangat tinggi, itu semua karena standar yang tinggi dari daerah setempat untuk bekerja pada administrasi terbuka. Selain itu, dukungan masyarakat umum dalam pelaksanaan administrasi publik menunjukkan sangat efektif. Ini karena keaktifan daerah setempat untuk mengambil bagian dalam memberikan pemikiran dan ide dan dukungan terhadap Pemerintah Kecamatan Ternate Utara.
2. Dalam melakukan administrasi publik, Pemerintah Kecamatan Ternate Utara telah transparan dalam memberikan dukungan data kepada daerah setempat. Namun masih belum optimal, karena masih ada jaringan provinsi yang sering tidak mendapatkan informasi terbaru tentang administrasi.
3. Dalam penyelenggaraan pemerintahan sudah berjalan dengan baik dengan memperhatikan kebutuhan daerah, namun hasilnya belum sesuai dengan keinginan daerah, sehingga belum dapat dikatakan efisien karena dalam pelaksanaan pelayanan.
4. Kewajiban Pemerintah Kecamatan Ternate Utara sangat besar, hal ini harus terlihat dari tugas Pemerintah Daerah yang ikut mengatur setiap penyelenggaraan pemerintahan. Namun, masyarakat setempat masih belum puas dengan pelayanan publik yang diberikan.
5. Pelayanan Publik di Kantor Camat Ternate Utara belum berbasis Digital. Pola penyelenggaraan pelayanan publik masih berorientasi sebagai penyedia layanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Darise, N. 2006. *Pengelolaan Keuangan Daerah*. Jakarta: Index
- Dharma, Surya. 2010. *Manajemen Kinerja*. Ed. ketiga. Pustaka Belajar: Yogyakarta
- Faisal. 2017. *Analisis Perbedaan Kinerja Keuangan Perusahaan Sebelum dan Sesudah Akuisisi (Studi Pada Perusahaan yang Terdaftar di Indeks Saham Syariah Indonesia (ISSI))*. Fakultas Agama Islam Negeri. Surakarta.
- H.A.R Tilaar (2009). *Kekuasaan dan Pendidikan: Manajemen Pendidikan Nasional dalam Pusaran Kekuasaan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hari Sabarno, 2008, *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*, Jakarta: Sinar Grafika.

- I Nyoman Sumaryadi. 2010. *Sosiologi Pemerintahan Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintah Indonesia*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Indrajit, Richardus Eko (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jalal, Fasli dan Dedi Supriadi, 2001, *Reformasi Pendidikan Dalam Konteks Otonomi Daerah*, Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Krina, Loina Lalolo. 2003. *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*. Jakarta: Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
- Kurniawan, Agung. 2005, *Tranformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta.
- Manulang, M. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Mardiasmo, 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Penerbit Andi Yogyakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian Sondang P., 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, 2012. "Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implementasi". Penerbit Graha Ilmu: Yogyakarta.
- The Liang Gie. (2000). *Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta : Modern Liberty.
- Siti Irene Astuti Dwiningrum. 2011. *Desentralisasi dan Partisipasi Masyarakat dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sundariningrum. 2001. *Klasifikasi Partisipasi*. Jakarta: Grasindo.
- Zweers, K & Planque, K. 2001. *Electronic Government. From an Organizational Based Perspective Toward a Client-Oriented Approach*. In J.E.J Prince (Ed), *Designing E-Government: On the Crossroads of Technological Innovation and Institutional Change*. The Hague, The Netherlands: Kluwer Law International.