

**Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam
Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelayanan Publik (Studi Kasus
pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
Jayapura)**

***Application of Good Governance Principles in Improving the
Performance of Public Service Apparatus (Case Study at the One
Stop Service Office of Jayapura Regency)***

Fandli Kempa, Rijal, Irwan

Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (IISIP) YAPIS Biak, Papua

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja aparatur pelayanan publik (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat peneliti adalah peneliti itu sendiri. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, interview, studi kepustakaan dan dokumentasi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pada penerapan prinsip-prinsip good governance yaitu Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, dan Supremasi Hukum Aparat Birokrasi yang menunjukan bahwa belum dilakukan dengan maksimal dalam meningkatkan kinerja aparatur pelayanan public di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura.

Kata kunci: Prinsip Good Governance; Kinerja Aparat Pelayanan; Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to determine the application of the principles of good governance in improving the performance of the public service apparatus (Case Study at the One Stop Service Office, Jayapura Regency). This study used qualitative research methods. In qualitative research, the instrument or tool of the researcher is the researcher himself. Data collection techniques were obtained through observation, interviews, literature study and documentation. The results of this study indicate that the application of the principles of good governance, namely Accountability, Transparency, Participation, and Legal Supremacy of Bureaucratic Apparatuses, shows that it has not been carried out optimally in improving the performance of the public service apparatus at the One Stop Service Office, Jayapura Regency.

Keywords: Good Governance Principles; Service Apparatus Performance; Public Service

PENDAHULUAN

Good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan sebuah paradigma baru yang berkembang di Indonesia saat ini. *Good governance* muncul dari

berbagai tuntutan masyarakat agar bisa mendapatkan pelayanan yang prima, transparan, akuntabel, dan efisien. Pelaksanaan *Good Governance* harus dimulai dari jenjang pemerintahan lokal hingga jenjang pemerintahan nasional.

Pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai bagian dari agenda reformasi dengan tujuan agar terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih (*good clean governance*), meliputi akuntabilitas, transparansi, partisipasi, supermasi hukum aparat birokrasi dalam (Sedarmayanti, 2009).

Penyelenggaraan Prinsip-Prinsip Good governance di Indonesia juga telah diatur dalam UU No. 32 tahun 2004 tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pemberian informasi mengenai kinerja pegawai pemerintah daerah kepada masyarakat merupakan cara untuk mengurangi informasi asimetrik di sektor publik (Mahmudi, 2010, p. 8). Berawal dari arti *good governance* maka perlu penyediaan informasi yang relevan dan menggambarkan kinerja (*performance*) sektor publik yang sangat penting dalam memberikan pertanggung jawaban akan segala aktivitas kepada semua pihak yang berkepentingan.

Secara teoritis *good governance* mengandung arti bahwa pengelolaan kekuasaan yang didasarkan pada aturan-aturan hukum yang berlaku, pengambilan kebijakan secara transparan, serta pertanggungjawaban kepada masyarakat (Kaloh, 2010, p. 172) Sebagai organisasi sektor publik, pegawai dituntut agar memiliki kinerja yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dan mendorong pemerintah agar senantiasa tanggap akan tuntutan lingkungannya, dengan berupaya memberikan pelayanan terbaik secara transparan dan berkualitas serta adanya pembagian tugas yang baik pada pemerintahan.

Kualitas tata kelola sebagian diakui oleh efisiensi pemerintah dalam

melaksanakan strategi yang baik. Peran pemerintah dapat memperluas pembentukan hak kepemilikan baik pada unit perlindungan polisi, peradilan dan pertahanan nasional. Tata kelola atau pemerintahan yang baik di sektor publik maupun swasta dianggap sebagai faktor keberhasilan utama (Wymeersch, 2006).

Good governance juga dimaksudkan sebagai suatu kemampuan manajerial untuk mengelola sumber daya dan urusan suatu negara dengan cara-cara terbuka, transparan, akuntabel, equitable, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Widyananda, 2008). Pemerintahan yang baik menjadi sebuah indikator yang sangat penting dalam mewujudkan nilai efektivitas dan efisiensi pada siklus pertumbuhan ekonomi rakyat dan kemajuan masyarakat serta meningkatkan kinerja aparatur pelayanan publik.

Dengan melihat yang terjadi tersebut, upaya-upaya dalam mewujudkan Prinsip-Prinsip Good Governance dengan baik dan benar sehingga dapat mempersiapkan para aparatur pelayanan publik yang mempunyai integritas dan kapabel, agar dapat mengembangkan dan menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya demi mencapai hasil kerja yang baik pula. Kondisi ini sering juga terjadi dalam era pemerintahan modern dewasa ini, fungsi pokok birokrasi dalam negara adalah menjamin terselenggaranya kehidupan negara dan menjadi alat rakyat/masyarakat dalam mencapai tujuan ideal suatu negara (Suhardono, 2010, p. 72).

Dalam konteks tersebut birokrasi pemerintah setidaknya

memiliki tiga tugas pokok (Dwipayana, 2003, p. 65) yakni: pertama, fungsi pelayanan publik (public services) yang bersifat rutin kepada masyarakat, seperti memberikan pelayanan perijinan, pembuatan document, perlindungan, pemeliharaan fasilitas umum, pemeliharaan kesehatan, dan jaminan keamanan bagi penduduk.

Good governance tidak lagi dikenal sebagai konsep baru, akan tetapi konsep *good governance* telah lama dikenal, sama luasnya dengan peradaban manusia, salah satu pembahasan mengenai *good governance* dapat ditelusuri melalui tulisan J.S Endarlin (Setyawan, 2004, p. 223) yang mengatakan *governance* merupakan suatu terminologi yang menggantikan istilah *government* yang menunjuk pada penggunaan otoritas politik, ekonomi administrasi dalam mengelola masalah kenegaraan.

Dalam (Sedarmayanti, 2009) adapun Prinsip- Prinsip Good Governance yakni:

1) Akuntabilitas

(Pertanggungjawaban) politik, yang terdiri dari: Pertama, Pertanggungjawaban Politik, yakni adanya mekanisme penggantian pejabat atau penguasa secara berkala, tidak ada usaha membangun monoloyalitas secara sistematis, dan adanya definisi dan penegakan yang jelas terhadap pelanggaran kekuasaan dibawah kerangka penegakan hukum. Kedua, pertanggungjawaban public, yakni adanya pembatasan dan pertanggungjawaban tugas yang jelas. Akuntabilitas merujuk pada pengembangan rasa tanggung jawab publik bagi pengambil

keputusan di pemerintahan, sektor privast dan organisasi kemasyarakatan sebagaimana halnya kepada pemilik (stakeholder). Transparansi (Keterbukaan) dapat dilihat 3 aspek yaitu : (1) Adanya kebijakan terbuka terhadap pengawasan, (2) Adanya akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah, (3) Berlakunya prinsip check and balance antar lembaga eksekuti dan legislative. Tujuan transparansi membangun rasa saling percaya antara pemerintah dengan public dimana pemerintah harus memberi informasi akurat bagi public yang membutuhkan.

2) Partisipasi (melibatkan masyarakat terutama aspirasinya) dalam pengambilan kebijakan atau formulasi rencana yang dibuat pemerintah, juga dilihat pada keterlibatan masyarakat dalam implementasi berbagai kebijakan dan rencana pemerintah, termasuk pengawasan dan evaluasi.

3) Supremasi Hukum Aparat Birokrasi, berarti adanya kejelasan dan prediktabilitas birokrasi terhadap sektor swasta; dan dari segi masyarakat sipil berarti ada kerangka hukum yang diperlukan untuk menjamin hak warga Negara dalam menegakkan pertanggunggugatan pemerintah.

Dalam mewujudkan Prinsip-Prinsip Good Governance dengan baik dan benar pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura yaitu dengan memperhatikan kinerja aparatur pelayanan publik agar mempunyai integritas dan kapabel, agar dapat mengembangkan dan

menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya demi mencapai hasil kerja yang baik pula.

Maka dari peneliti berasumsi menggunakan teori yang dikemukakan oleh (Sedarmayanti, 2009) untuk melihat Prinsip-Prinsip Good Governance dalam meningkatkan Kinerja Aparatur Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura.

Masyarakat pada umumnya melihat bahwa masalah pelayanan publik atau publik services pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura di masa sekarang ini terindikasi masih jadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komperhensif hal ini dibuktikan ketika timbul berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Terjadinya kecenderungan seperti ini dikarenakan masih kurangnya kontrol kinerja pada aparatur, tidak adanya akses informasi atau keterbukaan kepada masyarakat, kurangnya keterlibatan masyarakat terutama dalam hal aspirasi pada pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dilakukan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat peneliti adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya turun lapangan lebih lanjut, (Sugiyono, 2012, p. 222) juga

mengemukakan, bahwa Penelitian kualitatif sebagai human instrument, berfungsi mendapatkan fokus penelitian, memilih informasi sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Selama proses penelitian, peneliti akan lebih banyak berkomunikasi dengan subjek penelitian di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura. Selanjutnya dalam penelitian ini akan lebih banyak menguraikan secara deskriptif hasil dari temuan-temuan di lapangan.

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan melalui; observasi, interview, studi kepustakaan dan dokumentasi.

Sedangkan teknik analisis data menggunakan model (Miles M.B et al., 2014, p. 31), analisis data dilakukan dengan Data Collection, Data Condensation, Data Display, dan Conclusion Drawing/Verifications.

HASIL PENELITIAN

Prinsip-prinsip good Governance menggambarkan karakteristik pemerintahan yang baik sebagai suatu prinsip dikemukakan dalam rencana strategis LAN 2000-2004, dimana disebutkan perlunya pendekatan baru dalam penyelenggaraan negara dan pembangunan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dalam meningkatkan kinerja aparatur pelayanan publik tentu sangatlah diinginkan dalam setiap pelayanan yang diberikan, sama

halnya pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura yang dalam hal SDM dimana kinerja aparatur pelayanan publiknya dinilai masih kurang maksimal, untuk itu adapun indikator yang digunakan dalam Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam meningkatkan kinerja aparatur pelayanan publik (Studi Kasus ada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura) menurut (Sedarmayanti, 2009) yaitu :

a. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang dimiliki oleh para stakeholders yang berkepentingan dengan pelayanan tersebut.

Akuntabilitas juga merupakan pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka. Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggungjawaban tersebut berbeda satu dengan lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan. Instrumen dasar akuntabilitas adalah peraturan perundang-undangan yang ada, dengan komitmen politik akan akuntabilitas maupun mekanisme pertanggungjawaban, sedangkan instrumen-instrumen pendukungnya adalah pedoman tingkah laku dan sistem pemantauan kinerja

penyelenggara pemerintahan dan sistem pengawasan dengan sanksi yang jelas dan tegas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bendahara Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura adalah sebagai berikut :

“Untuk saat ini saya rasa kurang begitu memuaskan, kerana satu kantor kita habis terbakar jadi kita pelayanan ini berdampingan dengan instansi yang ada di dalam dinas jadi bukan cuma kita saja dirungan ini ada banyak, jadi saya rasa memang belum terlalu maksimal dalam hal ini” (Hasil wawancara, M 09 Juli 2021)

Berbeda dengan yang dikemukakan oleh Pengelola Pemanfaatan Barang Milik Daerah Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura bahwa :

“sebenarnya kita disini sudah bertanggung jawab amanah dan ikhlas dalam menjalankan tugas yang diberikan, dimana setiap kegiatan yang di lakukan di laporkan melalui laporan bulanan, baik melalui laporan lisan maupun tulisan, namun memang semuanya tidak selalu berjalan dengan baik kerana begitu kita masih mengalami kendala dari SDMnya karena disini sistem kita sudah lumayan bagus tapi SDM mungkin ada yang kurang paham sistemnya seperti apa , seperti ada yang kurang bisa mengoperasikan komputer sehingga terlihat tidak bertanggung jawab. (Hasil Wawancara, FM 24 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan diatas disimpulkan bahwa kinerja aparatur pelayanan publik dalam menjalankan tugasnya sudah memiliki tanggung jawab yang baik, hal tersebut dilakukan sesuai arahan atasan melalui laporan bulanan yang di laporkan baik secara lisan maupun tulisan. Dimana Laporan akuntabilitas kinerja adalah perwujudan kinerja dokumen yang berisi gambaran perwujudan akuntabilitas kinerja Inisiasi Pemerintah yang disusun dan disampaikan secara sistemik dan melembaga, kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggung jawabkan kuntutk mempertanggung jawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksana misi organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah di tetapkan melalaui system pertanggung jawaban secara periodi, namun memang karean masalah SDM yang masih menjadi hambatan sehingga Akuntabilitas pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura belum cukup maksimal.

b. Transparansi

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.

Transparansi (keterbukaan) yaitu pemerintahan akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah, transparansi dapat dilihat dengan adanya akses informasi yang mudah,

jelas dan menyeluruh sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah yang dkeluarkan serta Berlakunya prinsip check and balance antara lembaga eksekutif dan legislatif. Tujuan transparansi membangun rasa saling percaya antara pemerintah dengan publik dimana pemerintah harus memberi informasi akurat bagi publik yang membutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bendahara Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura adalah sebagai berikut :

“kalau disini untuk transparansi saya rasa itu wajib ya, karena semua berhak tau apa yang kita lakukan, contohnya seperti soal surat izin, na itu semua harus tahu kanapa rincian-rinciannya, rinciannya dimana saja, itu semuanya baik pengurus ataupun yang mengurus itu kita wajib tahu. (Hasil wawancara, M 09 Juli 2021)

Seperti halnya yang dikatakan oleh Pengelola Pemanfaatan Barang Milik Daerah Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura bahwa :

“disini jika terkait dengan transparansi tentu kita sangat mengutamakan ya dimana semua program dan kegiatan yang di lakukan oleh Kantor PTSP semua terbuka dan begitupun dengan hasil kegiatan selalu di informasikan kepada masyrakat terkhusus dalam memberikan sebuah informasi. (Hasil Wawancara, FM 24 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura sudah cukup baik karena setiap program ataupun kegiatan yang dilakukan selalu terbuka dengan baik yang menjadi pengurus ataupun yang melakukan pengurusan, jadi oleh karena itu keterbukaan ini mampu menjadi salah satu yang harus tetap dilakukan karena begitu baik pengaruhnya kepada Pelayanan Publik yg ada.

c. Partisipasi

Partisipasi adalah prinsip bahwa setiap orang memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Keterlibatan dalam pengambilan keputusan dapat dilakukan secara langsung atau secara tidak langsung. Prinsip partisipasi masyarakat menuntut masyarakat harus diberdayakan, diberikan kesempatan dan diikutsertakan untuk berperan dalam proses-proses birokrasi mulai dari tahap perencanaan pelaksanaan dan pengawasan atau kebijakan publik.

Partisipasi (melibatkan masyarakat terutama aspirasinya) dalam pengambilan kebijakan atau formulasi rencana yang dibuat pemerintah, juga dilihat pada keterlibatan masyarakat dalam implementasi berbagai kebijakan dan rencana pemerintah, termasuk pengawasan dan evaluasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bendahara Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura adalah sebagai berikut :

“disini menurut saya partisipasi kita harusnya sudah yang paling terbaik, jadi untuk partisipasi itu kita melakukan semua hal yang kita kerjakan ini dengan sepenuhnya, jadi partisipasi kami terhadap instansi atau dinas yang ada disini untuk masyarakat juga jadi kita harus maksimal. (Hasil wawancara, M 09 Juli 2021)

Seperti halnya yang dikatakan oleh Pengguna Jasa Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura bahwa :

“saya melihat Partisipasi pegawai di kantor ini bagus, hal ini terlihat dari upaya pegawai selama ini dalam menjalankan tugasnya sangat antusias, pegawai juga cukup serius dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat, namun terkadang juga sedikit terhambat, tapi saya rasa pelayanan disini sama dengan kantor-kantor lainnya, jadi tidak menjadi masalah yang besar juga. (Hasil wawancara, PL 05 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa partisipasi pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura sudah cukup dilakukan dengan baik, sehingga pengguna jasa pun bisa merasakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diinginkan.

Namun tentu dalam hal pelayanan, pasti juga mengalami kendala, seperti yang dikemukakan oleh Pengelola Pemanfaatan Barang Milik Daerah Kantor Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura bahwa :

“saya sebagai pegawai disini tentu pasti merasakan bahwa partisipasi sangatlah dibutuhkan , namun memang kembali lagi saya katakan bahwa disini kita sangat terkendala dengan SDM, jadi mungkin bisa dilakukan sebuah training, ada pelatihan-pelatihan yang lainnya terhadap SDM- SDM yang ada sehingga menjadikan partisipasi ini lebih maksimal. (Hasil Wawancara, FM 24 Juni 2021)

Untuk itu berdasarkan wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat tentu tidak serta merta akan selalu berjalan dengan baik dan maksimal, pasti ada saja kendala yang dihadapi, dalam hal partisipasi ini tentu sangatlah berpengaruh pada peningkatan kinerja aparatur pelayanan publik, namun SDM pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura masih sangat terbatas sehingga pemberi layanan merasakan belum begitu maksimal dalam memberikan pelayanan.

d. Supremasi Hukum Aparat Birokrasi

Supremasi hukum aparat birokrasi, berarti ada kejelasan dan prediktabilitas birokrasi yang berkaitan dengan; Kepastian hukum, adanya jaminan bahwa masalah diatur secara jelas, dimana dalam hal ini adanya hal yang dilakukan dengan maksimal dalam meningkatkan kinerja aparatur pelayanan publik

sehingga berpengaruh dan berdampak baik dalam sebuah Prinsip-prinsip Good Governance tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bendahara Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura adalah sebagai berikut :

“sementara ini kita masih melakukan yang terbaik untuk sepramasi hukum ini, Karena itu sebuah prinsip yang harus kita tetap jaga dan kita harus tetap melakukannya terus-menerus, menjaga dan melakukan terus-menerus itu adalah hal yang tidak mudah bagi kami tapi kita tetap berusaha. (Hasil wawancara, M 09 Juli 2021)

Seperti halnya yang dikatakan oleh Pengguna Jasa Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura bahwa :

“saya rasa karena disini kita memiliki aturan dimana jika ada pegawai yang melanggar, namun sampai pada saat ini belum pernah ada pegawai yang lalai dalam menjalankan tugasnya terkhusus pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat jadi saya rasa pada supremasi hukum ini sudah cukup baik dilakukan dan kita terus berupaya untuk meningkatkannya. (Hasil Wawancara, FM 24 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator supremasi hukum pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura dinilai sudah cukup baik namun tetap

membutuhkan peningkatan sehingga bisa lebih memaksimalkan pelayanan publiknya tanpa adanya perlakuan-perlakuan yang tidak baik dalam melakukan pelayanan. Dimana diketahui bahwa Supremasi Hukum adalah upaya untuk memberikan jaminan terciptanya keadilan. Keadilan harus diposisikan secara netral, artinya setiap orang memiliki kedudukan dan perlakuan yang sama tanpa terkecuali. Kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia seperti yang ada pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura .

PENUTUP

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan sesuai dengan permasalahan yang diteliti yaitu Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura) :

1. Pada bagian Akuntabilitas kinerja aparatur pelayanan publik dalam menjalankan tugasnya sudah memiliki tanggung jawab yang baik, dimana aparatatur telah melakukan semua tugas sesuai dengan arahan yang ada. namun masih mengalami masalah SDM sehingga Akuntabilitas pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura belum cukup maksimal.

2. Transparansi terhadap kinerja aparatur pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura sudah cukup baik dimana setiap program ataupun kegiatan yang dilakukan secara terbuka baik itu untuk pengurus maupun yang mengurus pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura.
3. Partisipasi, dalam hal partisipasi sudah dinilai baik dimana adanya kerjasama yang dilakukan namun juga terkadang masih terhambat oleh SDM yang ada pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jayapura sehingga belum begitu maksimal dalam memberikan pelayanan.
4. Supremasi Hukum Aparat Birokrasi, dinilai sudah cukup baik namun tetap membutuhkan peningkatan sehingga bisa lebih memaksimalkan pelayanan publiknya tanpa adanya perlakuan-perlakuan yang tidak baik dalam melakukan pelayanan. Dimana diketahui Supremasi Hukum adalah upaya untuk memberikan jaminan terciptanya keadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwipayana, A. (2003). *Membangun Good Governance*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.
- Kaloh, J. (2010). *Kepemimpinan Kepala Daerah*. (Cetakan Ke). Jakarta: Sinar Grafika.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: STIE YKPN.
- Miles M.B, Huberman A.M, & Saldana J. (2014). *Qualitative*

- Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications.* Terjemahan TjetjepRohiniRohidi, UI-Press.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Setyawan, D. (2004). *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardono. (2010). *Teori Pera, Konsep, Derivasi dan Implementasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Widyananda, H. (2008). *Revitalisasi Peran Internal Auditor Pemerintah Untuk Penegakan Good Governance di Indonesia*. Fakultas Ekonomi Universitas Padjajaran.
- Wymeersch. (2006). *Corporate Governance Codes and Their Implementation*. Ghent University Financial Intitute.