

**PENERAPAN GOOD GOVERNANCE PADA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Masyarakat
Kota Banjarmasin)**

Sahda Salsabila, Iswiyati Rahayu, Decky Kuncoro

Ilmu Administrasi publik, 63201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan, 17120309

Ilmu Administrasi publik, 63201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan, 1122106501

Ilmu Administrasi publik, 63201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan, 1104048501

E-mail : sahddaslsbla@gmail.com

ABSTRAK

Judul Penelitian ini adalah “ Penerapan Good Governance Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Banjarmasin”. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode penilaian bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan penerapan good governance Pada Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Masyarakat, memiliki beberapa faktor penghambat pada penerapannya seperti 1) Kemampuan Sumber Daya Manusia petugas. Kemampuan aparatur pemerintah ini turut pula berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Sarana prasarana memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan masyarakat. 3) Tanggung jawab petugas. Petugas akan berupaya bertanggung jawab atas kelalaian yang di lakukan kerana ini untuk menunjang penilaian kinerja dan kepuasan publik terhadap pelayanan.4) ketersediaan informasi publik yang memadai. Ketersediaan informasi mengenai pesyaratan dalam pengurusan administrasi sudah berjalan cukup baik di DPPKBPM karena petugas sudah memberi informasi sebelumnya kepada masyarakat apa saja yang diperlukan ketika melakukan pengurusan administrasi. Kesimpulan penelitian adalah : 1) Kantor Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Banjarmasin, sudah cukup baik dengan terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. 2) ketersediaan sarana dan prasana menjadi kendala utama dalam pelayanan, kurangnya ketersediaan sarana dan prasana menjadikan pelayanan kurang optimal baik dari segi pegawai maupun masyarakat yang menerima layanan.

Kata Kunci : Good governance, pelayanan yang baik,kepuasan masyarakat,

ABSTRACT

The title of this research is "The Implementation of Good Governance on the Quality of Public Services in the Department of Population Control, Family Planning and Community Empowerment in Banjarmasin City". The research method that the researcher uses is a descriptive assessment method with a qualitative approach. Data collection techniques by observation and interviews. The results of the study show that the implementation of good governance at the Department of Population Control, Family Planning, and Community Empowerment, has several inhibiting factors in its implementation, such as 1) the ability of human resources of officers. The ability of the government apparatus also plays an important role in determining the level of quality of government public services so that they can provide excellent service to the community. 2) Availability of adequate facilities and infrastructure. Infrastructure has a strong influence on community satisfaction. 3) Responsibilities of officers. The officer will try to be responsible for the negligence committed because this is to support the

performance assessment and public satisfaction with the service. 4) Availability of adequate public information. Availability of information regarding requirements in administrative management has gone quite well at DPPKBPM because officers have previously provided information to the public about what is needed when carrying out administrative arrangements. The conclusions of the research are: 1) The Office of Population Control, Family Planning, and Community Empowerment in Banjarmasin City, has been quite good by continuing to strive to provide good service to the community. 2) the availability of facilities and infrastructure is the main obstacle in service, the lack of availability of facilities and infrastructure makes the service less than optimal both in terms of employees and the people who receive services.

Keywords: Good governance, good service, community satisfaction

PENDAHULUAN

Peraturan Pemerintah No 53 Tahun 2010 tentang pegawai dijadikan dasar pedoman bagi yang berkepentingan dalam melaksanakan kedisiplinan untuk mewujudkan pegawai yang handal, profesional, dan bermoral sebagai penyelenggaraan pemerintah yang menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik good Governance, maka pegawai melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Seiring hal tersebut untuk meningkatkan SDM yang diperlukan seorang pegawai pelayanan juga senantiasa memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, serta menghargai dan menghormati masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut merupakan salah satu fungsi pemerintah yang penting untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2014, tentang pemerintah daerah pada pasal 209 ayat (2) huruf F yang menjelaskan bahwa kecamatan adalah Perangkat daerah kabupaten/kota. Dan pasal 221 ayat (1) menjelaskan bahwa kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan.

Sebagai organisasi sektor publik, pegawai DPPKBPM dituntut memiliki kinerja yang berfokus pada kepentingan masyarakat agar senantiasa tanggap akan tuntutan lingkungannya dengan berupaya

memberikan pelayanan terbaik secara transparan dan berkualitas. Kinerja pegawai yang mencerminkan prinsip good governance diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

Penerapan good governance adalah merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang berpihak pada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip–prinsip demokrasi yang umum. Dalam sudut pandang otonomi daerah, khususnya di Indonesia.

Penerapan Good governance merupakan suatu urgensi dalam upaya mewujudkan pemerintahan daerah yang efektif dan efisien mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, hal ini pula di dukung dengan di berlakukannya Undang–Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah yang akan memberikan peluang besar bagi

terlaksananya asas desentralisasi Upaya menjamin pelayanan publik yang baik di wujudkan dengan Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang–Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pemberlakuan kedua Undang–Undang menjadi bentuk untuk mendorong terciptanya good governance dalam pelayanan publik.

Masalah pelayanan publik di DPPKBPM untuk masa sekarang ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang harus diperhatikan, dimana menimbulkan keluhan kesah masyarakat mengenai efektivitas dan efisien dari segi kedisiplinan pegawai salah satunya yang membuat layanan terhambat, seperti pernyataan dari bapak Drs. H. Noor Wahyudi D, S.So tentang kedisiplinan pegawai di kantor DPPKBPM. Beliau mengatakan bahwa:

“Tidak semua pegawai patuh terhadap kedisiplinannya. Faktor kesadaran kedisiplinan jam kerja dan tanggung jawab kerja inilah yang juga harus lebih diperhatikan”.

Oleh karena itu perlu penerapan good governance yang baik bukan hanya dari prinsip efektivitas dan efisien saja tapi prinsip yang lain juga untuk memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengambil judul Penerapan Good Governance Pada Kualitas Pelayanan Publik di kantor DPPKBPM ini untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip good governance yang seharusnya dan bagaimana fakta yang terjadi

dilapangan pada penerapan good governance. Penelitian ini penting untuk di telusuri agar dapat di jadikan rekomendasi bagi instansi pemerintah untuk dapat menerapkan prinsip-prinsip good governance di DPPKBPM.

RUMUSAN MASALAH

1. Apakah sistem pelayanan di kantor Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Banjarmasin (DPPKBPM) sudah sesuai dengan prinsip-prinsip good governance ?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan di kantor Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana Dan

Pemberdayaan Masyarakat (DPPKBPM) ?

TUJUAN PENELITIAN

1. Sistem pelayanan Di Kantor Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Banjarmasin (DPPKBPM) Kota Banjarmasin.
2. Faktor pendukung dan penghambat penerapan good governance atau pelayanan di kantor DPPKBPM.

TINJAUAN PUSTAKA

• Good Governance

Good Governance adalah suatu proses yang menentukan

pemerintahan pada Pembagian wewenang yang merata pada seluruh bagian dari masyarakat untuk berpengaruh pada keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik dalam upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan (Sinambela, 2006:47).

Menurut Pinto dalam Nisjar. (1997:119) Governance sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan public goods dan services. Lebih lanjut ditegaskan bahwa apabila dilihat dari segi aspek fungsional, governance dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan atau sebaliknya.

Dalam buku Kewarganegaraan dan Masyarakat Madani karya Heri Herdiawanto dan kawan-kawan (2019:81-83), dijelaskan prinsip-prinsip penyelenggaraan good governance, yaitu:

1. Partisipasi masyarakat
2. Tegaknya supremasi hukum (rule of law)
3. Transparansi (Transparency)

4. Peduli pada Stakeholder/Dunia Usaha
5. Berorientasi pada Konsensus (Consensus)
6. Kesetaraan (Equity)
7. Efektifitas dan Efisiensi (Effectiveness and Efficiency)
8. Akuntabilitas (Accountability)
9. Visi Strategis (Strategic Vision)
10. Daya Tangkap

- **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan undang-undang dalam rangka mencapai kepuasan masyarakat. Berikut pelayanan publik menurut :

1. AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.
2. Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.
3. Menurut Mahmudi (2007:128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Menurut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

- **Kendala penerapan good governance pada pelayanan publik**

Ada banyak permasalahan yang meliputi penerapan good governance, seperti di bawah ini:

1. Reformasi birokrasi belum berjalan sesuai tuntutan yang diberikan oleh masyarakat.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
4. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

5. Kebijakan publik semakin menuntut dan membutuhkan partisipasi masyarakat.
6. Meningkatnya tuntutan untuk menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti transparansi, akuntabilitas, kualitas kinerja publik, serta ketaatan pada hukum yang berlaku.
7. Semakin rendahnya kinerja sumber daya manusia dan kelembagaan aparatur negara, sistem kelembagaan, dan tata laksana pemerintah daerah.

METODE PENELITIAN

- **Pendekatan Penelitian**

- Penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Menurut Sugiyono (2011:9) penelitian kualitatif adalah metode yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, sedangkan untuk meneliti pada objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

- **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian untuk memberi gambaran yang lebih jelas tentang situasi-situasi sosial dan penelitian ini lebih memusatkan pada aspek-aspek tertentu dan sering menunjukkan hubungan antar berbagai variabel (Nasution, 2008:48).

- **Teknik Pengumpulan Data**

Data adalah bagian terpenting dari suatu penelitian, karena dengan data peneliti dapat mengetahui hasil dari penelitian tersebut. Pada penelitian ini, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan

menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh.

Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data atau informasi, keterangan-keterangan yang diperlukan penulis menggunakan metode sebagai berikut :

- a. Metode Observasi

Pelaksanaan pengamatan secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang berkaitan dengan fokus penelitian dikantor Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Masyarakat (DPPKBPM) kota Banjarmasin guna untuk menemukan informasi mengenai objek tersebut.

- b. Metode Wawancara (interview)

teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada pihak yang berhubungan dengan penelitian. Responden nya adalah masyarakat yang berurusan dengan Kantor Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Masyarakat (DPPKBPM) kota Banjarmasin.

- **Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2009: 335-336), analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengancara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan.

Teknik analisis data menurut (Sugiyono, 2009) yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif, yaitu teknis analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

1. Redukasi data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara merupakan data mentah yang didapat dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan, data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang diperlukan dalam penelitian.

2. Penyajian data

Data yang disusun dari hasil redukasi data merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti.

3. Penarikan kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Good Governance pada pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Banjarmasin (DPPKBPM)

Dalam Kep. MENPAN No.25/2004, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada pandangan konsep pengelolaan pemerintahan yang baik, adapun beberapa prinsip-prinsip dasar yang harus dianut dalam mewujudkan good governance, yaitu sebagai berikut:

1. Responsivitas

Responsivitas menurut Dwiyanto (2006) merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program œ program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Menurut pernyataan bapak Drs. H. Noor Wahyudi D, S.So, ia menyatakan bahwa : “DPPKBPM berupaya bersikap baik, ramah dan sopan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan sesuai dengan apa yang seharusnya kami berikan, kerana kami pemberi layanan menginginkan kenyamanan masyarakat pada saat mengurus, adapun mengenai komunikasi pada masyarakat. Petugas menggunakan komunikasi yang baik dan mudah dimengerti sehingga masyarakat tidak merasa bingung pada saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan atau hal yang dibutuhkan”.

Adapun menurut salah satu masyarakat disini, ia berpendapat bahwa : “Pelayanan disini cukup bagus dimana petugas kantor kecamatan dengan sigap dalam memberikan pelayanan, bersikap baik, ramah , sopan dan cara bicaranya yang bagus dan mudah dimengerti, dan mengarahkan kalau ada yang harus di urus”.

2. Efektivitas dan efisien

Efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan (Gibson, 2002:120).

Efisien menurut Mulyamah (2002:3) merupakan suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan masukan dengan penggunaan yang

direalisasikan atau perkataan lain penggunaan yang sebenarnya.

Menurut informan bapak H. Noor Wahyudi D, S.Sos Selaku Kasubag Umum Kepegawaian, beliau berpendapat bahwa :

“Penerapan good governance berjalan dengan baik atas dasar kerjasama antar semua pegawai di DPPKBPM yang mana harus mengutamakan kejujuran dan kedisiplinan pegawai, antara pegawai dan masyarakat harus sama-sama merasa nyaman dan aman bukan hanya satu pihak”.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa adanya tindakan yang kurang disiplin dari para pegawai atau petugas dalam melayani kepentingan masyarakat, kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan kurang disiplin dalam melakukan proses pelayanan terhadap masyarakat, dimana pegawai datang terlambat ke kantor dan pulang pada jam istirahat serta sebagian pegawai di sana pulang sebelum waktu yang ditentukan dan lambat untuk kembali sehingga masyarakat seringkali menunggu untuk menerima pelayanan dari petugas.

3. Keadilan

Skala keadilan sangat bervariasi dari satu tempat ke tempat lain, setiap skala didefinisikan dan sepenuhnya ditentukan oleh masyarakat sesuai dengan ketertiban umum dari masyarakat tersebut (Santoso, 2014).

Menurut salah satu petugas sejauh ini dalam memberikan pelayanan kita memberikan kesempatan yang sama bagi semua warga negara tanpa perbedaan gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri, keadilan di bangun atas dasar kesamaan dalam memberikan pelayanan publik tanpa memberikan pelayanan dan status penerima layanan.

Walaupun masih ada saja satu atau lebih dari petugas yang peneliti temui memiliki karakter yang tidak peduli akan keperluan masyarakat yang penting pekerjaannya dapat terselesaikan dengan cepat.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas dimasukkan sebagai salah satu indikator prinsip-prinsip good governance karena akuntabilitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sistem pelayanan dikantor DPPKBPM dilakukan di Balai Penyuluhan KB beralamat di Jalan Alalak Utara, kecamatan Banjarmasin Utara, penyuluhan KB disini berupa penyuluhan mengenai pemasangan implant, pendataan penduduk, posyandu yang dibantu oleh kader atau orang yang dibina untuk membantu tugas dan fungsi pokok pegawai di Balai KB

5. Transparansi

Menurut Adrianto (2007), transparansi adalah keterbukaan secara sungguh-sungguh, menyeluruh dan memberi tempat bagi partisipasi aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya publik. Salah satu petugas DPPKBPM mengatakan bahwa:“Untuk masalah terbuka kepada masyarakat terhadap persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembuatan administrasi saya pikir kami sebagai petugas sudah cukup baik dalam hal tersebut kami selalu memberi tahu apa-apa saja yang harus dipenuhi oleh masyarakat, kami sudah menjalankan tugas dan wewenang kami sebagai petugas DPPKBPM” Adapun menurut masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah di DPPKBPM khususnya pada kejelasan biaya pelaksanaan dalam memberikan pelayanan telah dilakukan

secara optimal. Ia menyatakan bahwa :
“Petugas selalu menjelaskan apa, bagaimana dan berapa yang harus dikeluarkan untuk mengurus dokumen administrasi, dengan hal ini membuat masyarakat tidak perlu bertanya ulang dan merasa nyaman”.

Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan Good Governance pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Banjarmasin (DPPKBPM)

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (good governance) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan kebebasan kepada daerah mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan publik. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan Good Governance pada pemerintahan:

1. Kemampuan Sumber Daya Manusia petugas.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.
3. Tanggung jawab petugas
4. Ketersediaan informasi publik yang sangat memadai.
5. Aturan diberlakukan secara adil dan merata.

KESIMPULAN & SARAN

• Kesimpulan

1. Responsivitas
DPPKBPM sudah menerapkan prinsip ini karena dalam proses

pelayanan petugas sudah mampu mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

2. Efektivitas dan efisien

Pada penerapan prinsip Efektivitas dan efisien Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Banjarmasin (DPPKBPM) berupaya menjalankan kewajibannya dengan tanggung jawab penuh dengan menerapkan kode etik pekerja yang baik dan berusaha menjalankan nilai budaya kerja dengan 3 asas yakni integritas dengan selalu melakukan perilaku terpuji, professional dalam menjalankan tugas serta akuntabel dalam pertanggungjawaban tugas baik dari proses hingga hasil, walaupun masih saja ada tindakan yang kurang disiplin dari beberapa pegawai atau petugas dalam melayani kepentingan masyarakat.

3. Keadilan

Pada penerapan prinsip keadilan DPPKBPM telah memberikan pelayanan serta kesempatan yang sama bagi semua warga negara tanpa perbedaan gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri, keadilan di bangun atas dasar kesamaan dalam memberikan pelayanan publik tanpa memberikan pelayanan dan status penerima layanan.

4. Akuntabilitas

Pada penerapan prinsip Akuntabilitas DPPKBPM telah berupaya penuh bertanggung jawab atas pelayanan yang ada dengan berupaya membantu menyiapkan, menyediakan, serta mengurus keperluan masyarakat

dengan memberikan kemudahan dalam memenuhi pelayanan. Adapun tanggung jawab petugas yang tak kalah penting adalah berupaya mensosialisasikan terhadap hal yang diperlukan masyarakat sebelumnya agar tidak adanya kesimpangan

5. **Transparansi**

Pada penerapan prinsip Transparansi di DPPKBPM telah memberikan keterbukaan dalam proses pelayanan publik yang bisa dilihat dari semakin cepatnya waktu pelayanan dan biaya yang jelas maka pelayanan dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi.

• **Saran**

Saran peneliti pada Penerapan prinsip good governance pada kantor Dinas Pengendalian penduduk, Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan masyarakat Kota Banjarmasin adalah

1. Pimpinan harus lebih memperhatikan kesadaran tiap individu terhadap pentingnya penerapan good governance agar tercipta kesan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan dikantor DPPKBPM atau Balai KB.
2. Pemerintah harus memberikan perhatian lebih pada sarana dan prasarana ini karna kaitannya sangat erat pada kenyamanan masyarakat maupun petugas dalam menjalankan aktifitas pelayanan good governance. Sarana prasarana memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan masyarakat.
3. Pimpinan harus lebih memperhatikan sdm pekerja, karena tidak semua pegawai patuh terhadap kedisiplinannya. Faktor kesadaran kedisiplinan kerja dan tanggung jawab kerja inilah yang juga harus lebih diperhatikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anita, 2017, good governance menurut para ahli
- Andrianto, N., 2007. Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui EGovernment. Malang: Bayumedia.
- Arif Cahyadi, 2016, penerapan good governance dalam pelayanan public
- Ase Satria, 2019, Ciri-ciri pelayanan yang baik dan berkualitas. BPFE.
- Atmoseoprpto. 2002. Teori Mengukur Efektivitas, <http://www.TeoriEfektivitas.com>
- Azizy, A. Qodri. 2007. Change Management dalam Reformasi Birokrasi. PT: Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Dosen pendidikan 3, 2020, teknik pengumpulan data
- Dwiyanto, Agus. 2006. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajahmada University Press.governance"
- Gibson, James, L., 2000, Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses, Edisi ke-5. Cetakan ke-3. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Gibson JL JM Invancevich. 2001. Organisasi, terjemahan Agus Dharma, (Jakarta:erlangga,), hal 120.
- Hessel, Nogi. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Listriyanti dan Joubert. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Universitas Negeri Manado. Volume 1, No. 2, September 2020
- Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Mardiasmo. 2009. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Muhammad Amirul Haq Muis. 2014. Analisis Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakukkang Kota Makassar.

- Mulyamah. 2002. Defenisi Efisiensi. Yogyakarta, BPFE
- Mulyawan, Budi. 2009. Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Pada Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Palembang)
- M. Agus Santoso, Hukum, Moral & Keadilan Sebuah Kajian Filsafat Hukum, Ctk. Kedua, Kencana, Jakarta, 2014, hlm. 85.
- Nasution . 2008. Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar & Mengajar. Cetakan kedua belas. Jakarta : Bumi Aksara.
- Neneng Siti Maryam, 2016, Mewujudkan Good Governancemelalui Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu Politikdan Komunikasi Volume VI No.1
- Rahmat Lauma, Sofia Pangemanan, Stefanus Sampe, 2019, Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Public Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utar, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 3 Nomor 3
- Santosa, Pandji, (2008), Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance, Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Refika Aditama Eresco
- Sinambela, Lijan poltak, 2008. "Reformasi pelayanan Publik", Bumi Aksara, Jakarta.
- Siti karlina mulyani, 2019, "pentingnya pelayanan publik dalam good governance"
- Solihin, D. (2007). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pembangunan Daerah. Jakarta: STIAKIN.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta
- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta
- Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Widhi novianto, s.sos, m.si, 2016, pelayanan publik modul pendidikan dan pelatihan dasar kader pns
- Widia Maulida, 2018, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman, Hambatan dalam Mewujudkan Good Governance