

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT SAIL KOTA PEKANBARU

Sri Roserdevi Nasution
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning
Email: sriroserdevi@unilak.ac.id

Abstract

Good Governance is the new face of hearts implement the principles of Public Service in the reform era. Public services Law No. 25 of 2009 is activities or circuit hearts Frame activities Fulfillment Services Under legislation with every citizen Share And Population differences Goods, services, and administrative services or Provided By Operation of Public Service. Public services carried out by the Government showed to society who asked service. Research Type singer is descriptive qualitative approach with, the techniques data collection using depth Interviews and Documentation. Results of Research Singer nearly all the principles of good governance hearts Services Not Running In accordance with From UNDP as Principles of Participation, legal rules, Transparency, Responsiveness, consensus-oriented, fairness, effectiveness, accountability, and strategic vision, Many Are Being inhibit the progress of the Principles of good governance. The conclusion from the findings of research, so authors concluded that the application of good governance in the hearts Implementation Services Head Office Sail Maximum yet. It is because that the singer Leadership And yet the implementation of communication subordinate ones in line so that although Head Already Trying to give the Best but if NOT in Support By subordinates will Difficult accomplished. Lack of human resources is a prayer One That Become an inhibiting factor hearts implementation of the Principles of good governance in the future Head Office Sail.

Keywords: *Good Governance, Public Service*

Abstrak

Good Governance merupakan wajah baru dalam melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan publik di era reformasi. Pelayanan publik menurut UU No 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang meminta layanan. Tipe penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini hampir semua prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan belum berjalan sesuai dengan yang di agendakan dari UNDP seperti prinsip partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektifitas, akuntabilitas, dan visi strategis, banyak yang menjadi penghambat jalannya prinsip-prinsip good governance. Kesimpulannya Dari hasil penelitian, maka penulis menyimpulkan bahwa penerapan good governance dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Sail belum maksimal. Hal ini dikarenakan bahwa antara pimpinan dan bawahan belum terlaksananya komunikasi yang sejalan sehingga meskipun Camat sudah mencoba memberikan yang terbaik tetapi apabila tidak di dukung oleh bawahan akan sulit terlaksana. Kekurangan SDM merupakan salah satu yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip good governance di Kantor Camat Sail.

Kata Kunci: *Good Governance, Pelayanan Publik*

1. PENDAHULUAN

Good Governance hadir sebagai acuan dalam mencari perbaikan birokrasi sesuai dengan tuntutan reformasi. Mewujudkan konsep good governance dapat dilakukan dengan mencapai keadaan yang baik dan bersinergi antara pemerintah, masyarakat maupun swasta. Tanpa terkecuali di dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga dituntut berjalannya good governance. Penerapan prinsip-prinsip good governance di dalam pelayanan publik akan dilihat dari indikator good governance seperti yang dikutip dari UNDP, :

1. Partisipasi
2. Rule of Law
3. Transparansi
4. Daya Tanggap
5. Berorientasi Konsensus
6. Keadilan
7. Efektivitas
8. Akuntabilitas
9. Visi Strategis

Kantor Camat Sail merupakan perpanjangan kerja pemerintah Kota Pekanbaru yang melaksanakan sistem pemerintahan yang bertujuan untuk peningkatan pembangunan masyarakat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk perwujudan dari good governance. Pelaksanaan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat, Seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Kartu Keluarga (KK), Registrasi Surat Tanah, Rekomendasi dan Surat Keterangan lainnya.

1. Masih adanya pemberian pelayanan di kantor camat sail yang tidak terselesaikan dengan baik sesuai dengan jumlah permintaan pelayanan dari masyarakat. Hal ini terjadi karena kurangnya respon dari pegawai camat memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. 2. Masih kurangnya informasi yang tepat tentang prosedur pelayanan yang disajikan di kantor camat. Seperti kurangnya informasi untuk mekanisme pengurusan registrasi surat tanah. Sehingga banyak masyarakat yang tidak lengkap dalam persyaratan pelayanan yang diminta masyarakat.

3. Masih minimnya pengetahuan pegawai kantor camat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti teknologi komputerisasi yang saat ini digunakan masih belum dapat dikuasai dengan baik sehingga pemberian pelayanan kepada masyarakat membutuhkan waktu yang lama.

Governance dapat diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya, governance mencakup 3 domain yaitu state (negara/ pemerintahan), private sectors (sektor swasta/dunia usaha), dan society (masyarakat), (Sedarmayanti, 2010:2). Good Governance adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaktif yang konstruktif diantara domain negara, sektor swasta dan masyarakat (Sedarmayanti, 2010 :36). Sedangkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 101 Tahun 2000 dirumuskan pengertian Good Governance, yaitu : pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Menurut UNDP (United Nation Development Program) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam pemerintahan yang baik (Good governance) adalah sebagai berikut (Mulyawan, 2009: 20-23):

a) Partisipasi

Setiap orang atau warga negara harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

b) Aturan Hukum (Rule of Law)

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia

c) Transparansi

Transparansi harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan, dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh orang-orang yang membutuhkannya, serta informasi harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi.

d) Daya tanggap (Responsiveness)

Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholders).

e) Berorientasi Konsensus (Consensus Orientation)

Pemerintah yang baik (good governance) akan bertindak sebagai penengah (mediator) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak.

f) Berkeadilan (Equity)

Pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.

g) Efektifitas dan Efisiensi

Setiap proses dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yg benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia.

h) Akuntabilitas

Para pengambil keputusan (decision makers) dalam organisasi sektor pelayanan, dan warga negara madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum) sebagaimana halnya kepada para pemilik (stakeholders). Pertanggung jawaban tersebut berbeda-beda, tergantung pada jenis keputusan organisasi itu bersifat internal atau bersifat eksternal.

i) Bervisi Strategis

Para pemimpin dan warga negara memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) dalam hal pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut. Mereka juga memahami aspek-aspek historis, kultur, dan kompleksitas sosial yang mendasari perspektif mereka.

Prinsip-prinsip di atas adalah merupakan suatu karakteristik yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan Good governance yang berkaitan dengan control dan pengendalian, yakni pengendalian suatu pemerintahan yang baik agar cara dan penggunaan cara sungguh-sungguh mencapai hasil yang dikehendaki stakeholders.

Good governance merupakan konsep pada otonomi daerah dalam rangka mewujudkan suatu pemerintahan yang sehat dan bersih dan juga merupakan suatu hal yang perlu diimplementasikan pada era otonomi daerah saat ini dalam rangka mewujudkan suatu pemerintahan yang baik dan bersih dengan lebih mengedepankan prinsip-prinsip Good governance dalam penyelenggaraan pemerintahan.

2. METODE

2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan Kecamatan Sail Kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Mulyorejo No. 6 Pekanbaru- Riau

2.2 Informan Penelitian

- a) Camat
- b) Sekretaris Kecamatan
- c) Para Kepala Seksi
- d) Staf Kecamatan
- e) Warga yang sedang berurusan

2.3 Teknik Pengumpulan Data

- a) Wawancara
- b) Observasi

2.4 Analisis Data

Data yang terkumpul selama peneliti melakukan penelitian, akan diklasifikasi, dianalisis dan diinterpretasikan secara mendetail, teliti dan cermat untuk memperoleh kesimpulan yang lebih obyektif dari suatu penelitian. Analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan secara mendalam sebagai upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan informasi lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Sail merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru. Pada awalnya dibentuk berdasarkan PP Nomor 19 Tahun 1987 dan Perda Nomor 3 Tahun 2003. Kecamatan Sail memiliki luas wilayah 3.26 Km², dengan tiga Kelurahan yang termasuk di dalamnya yaitu Kelurahan Sukamulia dengan luas 1.21 Km², Kelurahan Sukamaju dengan luas 12.9 Km² dan Kelurahan Cinta Raja dengan luas 0.965 Km². Dari tiga Kelurahan tersebut terdapat 18 RW dan 75 RT dengan jumlah penduduk 22.536 jiwa yang terdiri dari perempuan 11.294 jiwa, laki-laki 11.242 jiwa dengan 5.74 KK. Secara keseluruhan hasil daripada penelitian di Kantor Camat Sail dari sembilan indikator good governance secara garis besar belum ada yang sudah mencapai tingkat pelayanan yang maksimal. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan pada pembahasan di bawah ini dari hasil wawancara yang dilakukan.

Partisipasi rendah dikarenakan minimnya informasi dari kecamatan yang tersebar di kalangan warga. Selain itu, posisi Kecamatan Sail yang berada di pusat kota memiliki ciri khas masyarakat perkotaan yang sudah tidak lagi memiliki ikatan yang kuat dalam kegiatan bermasyarakat.

Penegakan hukum yang masih menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah dan masyarakat, tidak lagi menjadi persoalan yang signifikan di Kecamatan Sail. Kunci sukses bagi kinerja penegakan aturan hukum ini ada pada kedua belah pihak, yaitu pemerintah dan masyarakat yang telah tersadarkan bahwa semua entitas masyarakat adalah sama di depan hukum (equality before the law).

Transparansi dalam artian pelayanan publik di Kantor Camat Sail berupa pembuatan papan pengumuman, papan persyaratan untuk mengurus KK, KTP, Akte dan lain-lain. Namun harapannya ke depan Kantor Camat ini bisa menggunakan media sosial sebagai salah satu wadah pemberian informasi kepada masyarakat.

Daya Tanggap aparaturnya memiliki semangat untuk melayani, tentunya mereka akan mendapatkan respon dan masukan yang baik dari masyarakat. Selain itu, aparaturnya dapat mendekatkan diri dengan masyarakat sehingga lebih mudah untuk peka dan menjangkau aspirasi warga. Konsensus belum dimaknai sebagai sebuah aturan bersama atau sebuah pranata sosial yang dapat menjadi dasar bagi pemerintah, masyarakat, dan stakeholder terkait untuk berpacu membangun wilayahnya. Konsensus yang dijalankan masih berupa aturan-aturan baku pemerintah, tanpa inovasi bagi pengembangan daerah.

Keadilan ini, selain tidak membedakan gender, juga tidak berpihak kepada salah satu pihak saja. Pemerintah juga dituntut untuk bisa memberikan keadilan pelayanan kepada warga marjinal, misalnya kaum difabel. Namun di kantor Kecamatan Sail tidak terdapat fasilitas khusus kepada kaum difabel. Fasilitas tersebut belum masuk kepada prioritas pengadaan sarana dan prasarana kantor, dengan alasan tidak banyak masyarakat difabel di wilayah Kecamatan Sail,

Efektivitas dan efisiensi dalam menggunakan sumber daya yang ada adalah hal yang sangat penting. SDM aparatur kecamatan mencapai 18 orang yang berkantor di kantor kecamatan, dan sekitar 18 orang lagi tersebar di kelurahan dan UPTD. Dengan minimnya aktivitas di kantor kecamatan, logikanya pelayanan menjadi sangat cepat. Namun realitasnya tidak demikian pula. Akuntabilitas atau kemampuan untuk memiliki pertanggungjawaban publik adalah sebuah keniscayaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pertanggungjawaban ini bentuknya juga dapat berbeda-beda tergantung kepada jenis keputusan dalam sebuah organisasi.

Visi strategis dibutuhkan untuk memberikan arahan akan dibawa ke mana sebuah organisasi ke depannya. Ini kemudian menentukan langkah-langkah program yang harus diambil agar dapat sampai pada cita-cita organisasi. Camat sebagai pemimpin sebaiknya mampu mendorong aparaturnya untuk dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya pelayanan publik kepada masyarakat.

Faktor Penghambat

Secara keseluruhan yang menjadi penghambat dalam penelitian ini yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) di Kantor Kecamatan sehingga pelayanan belum maksimal dirasakan masyarakat. Selain itu faktor lain pemanfaatan teknologi misalkan internet maupun media sosial juga belum maksimal, karena pada zaman sekarang pemanfaatan teknologi sangat penting sebagai suatu wadah tercepat dalam memberikan informasi.

4. KESIMPULAN

1. Dari hasil penelitian, maka penulis menyimpulkan bahwa penerapan good governance dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Sail belum maksimal. Hal ini dikarenakan bahwa antara pimpinan dan bawahan belum terlaksananya komunikasi yang sejalan sehingga meskipun Camat sudah mencoba memberikan yang terbaik tetapi apabila tidak di dukung oleh bawahan akan sulit terlaksana.
2. Kekurangan SDM merupakan salah satu yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip good governance di Kantor Camat Sail.

5. SARAN

1. Diharapkan ke depannya ada komunikasi searah antara pimpinan dan bawahan sehingga apapun yang menjadi program dapat terlaksana dengan maksimal dan baik. Di samping itu juga perlu dilakukan pengkajian lebih mendalam tentang peran Kantor Kecamatan.
2. Diharapkan ada penambahan SDM sehingga pelayanan dapat terselesaikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah di buat di Kantor Camat Sail.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Agung, Kurniawan 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- [2]. Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya). Yogyakarta: Gava Media.
- [3]. Handayani, Soewarno, 2013, Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- [4]. Ikbar, Yanuar. 2012. Metode Penelitian Sosial Kualitatif, Bandung: Refika Aditama.
- [5]. J. Moleong, Lexi. 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- [6]. Mardiasmo. 2010. Otonomi Daerah dan Desentralisasi. Yogyakarta: Penerbit Andi
- [7]. Saputra, T., & Utami, B. C. (2017). Pelatihan Pelayanan Prima Tentang Perilaku Pemberi Layanan Di Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Warta LPM*, 20(2), 61-66.
- [8]. Sedarmayanti, 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: PT Refika Aditama.
- [9]. S.P.Siagian, 2010. Manajemen Abad 21. Jakarta: Bumi Aksara
- [10]. Shinta Tomuka (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Koto Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli) *Jurnal Politico* Vol 1 No 3
- [11]. Yenny (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelaksanaan Pelayanan. 196-209 e-Jurnal Ilmu Administrasi Negara Vol 1 No 2