

## Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bukitraya Kota Pekanbaru

\* Sindy Noveta Rosdi<sup>1</sup>, Andriyus<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

<sup>2</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

\*Corresponding Author : [sindyanovetarosdi@student.uir.ac.id](mailto:sindyanovetarosdi@student.uir.ac.id)

### Abstrak

Kecamatan Bukit Raya sebagai lembaga pemerintahan tingkat Kecamatan memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan publik kepada warganya, seperti pengurusan surat pengantar perizinan dan lainnya. Namun, berdasarkan pengamatan dan keluhan dari beberapa warga, masih ditemukan sejumlah fenomena yang mencerminkan kekurangan dalam pelayanan publik di kantor kecamatan tersebut. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru masih menunjukkan adanya kendala dalam penerapan prinsip *good governance*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui Observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian bahwasannya pengimplementasian prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bukitraya belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, dimana beberapa prinsip masih belum optimal. dikarekanan kurangnya sosialisasi layanan digital kepada masyarakat, sikap petugas yang belum sepenuhnya komunikatif dan ramah, serta keterbatasan pelatihan pegawai dalam menghadapi pelayanan berbasis teknologi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kantor Kecamatan Bukit Raya perlu memperkuat kapasitas aparatur melalui pelatihan, meningkatkan sosialisasi dan pendampingan penggunaan layanan digital, membina sikap pegawai agar lebih responsif dan ramah, memaksimalkan penggunaan media digital sebagai sarana informasi dan pengaduan, serta melakukan evaluasi kinerja secara berkala guna memastikan penerapan *good governance* yang lebih optimal.

**Kata Kunci:** Implementasi, Good Governance, Pelayanan Publik.

### Abstract

Bukit Raya District as a sub-district-level government institution has a major responsibility in providing public services to its citizens, such as processing permits and other cover letters. However, based on observations and complaints from several residents, a number of phenomena are still found that reflect deficiencies in public services at the sub-district office. Public services at the Bukit Raya Sub-district Office in Pekanbaru City still show obstacles in implementing the principles of good governance. The research method used is a qualitative method with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of the study indicate that the implementation of the principles of good governance in public services at the Bukitraya Sub-district Office has not been fully implemented properly, where several principles are still not optimal. due to the lack of socialization of digital services to the community, the attitude of officers who are not fully communicative and friendly, and limited employee training in dealing with technology-based services. To improve the quality of public services, the Bukit Raya District Office needs to strengthen the capacity of its apparatus through training, increasing socialization and assistance in the use of digital services, fostering employee attitudes to be more responsive and friendly, maximizing the use of digital media as a means of information and complaints, and conducting regular performance evaluations to ensure the implementation of more optimal good governance.

**Keywords:** Implementation, Good Governance, Public Service.

## PENDAHULUAN

Tata pemerintahan yang baik atau *Good Governance* merupakan bagian dari paradigma baru yang berkembang dan memberikan nuansa yang cukup multidimensi pasca krisis dengan tuntutan era reformasi (Sudiro, 2017).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah, pemerintah menjalankan sejumlah fungsi utama, termasuk regulasi, pembangunan, pemberdayaan, perlindungan, dan pelayanan kepada masyarakat. Dari berbagai fungsi tersebut, yang paling penting adalah pelayanan kepada masyarakat, yang menunjukkan keberadaan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, seperti layanan pendidikan, kesehatan, dan kependudukan.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik merupakan komponen penting yang sangat penting, di mana meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan pelayanan menjadi prioritas utama. Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara yang berkaitan dengan barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satu cara untuk mewujudkan *Good Governance* adalah dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu cara untuk mewujudkan *Good Governance* adalah dengan melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang pada gilirannya dapat membantu mencegah perilaku menyimpang atau kriminal. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan pemerintah harus dipelajari secara lebih mendalam (Putra, 2019).

Penyelenggaraan layanan publik oleh aparatur birokrasi pemerintah masih menghadapi banyak masalah, seperti alur prosedur yang panjang dan tidak efisien serta kurangnya transparansi mengenai standar waktu dan biaya pelayanan. Pada akhirnya, hal ini menghambat akses masyarakat terhadap layanan publik. Konsep *Good Governance* muncul sebagai respons terhadap berbagai penyimpangan dalam proses penyelenggaraan demokrasi. Konsep ini mendorong masyarakat untuk membangun sistem atau paradigma baru untuk memastikan bahwa penyelenggaraan pemerintahan berjalan sesuai dengan tujuan dan jalan yang telah ditetapkan (Barhamudin & Hendra, 2021).

Menurut Pasal 209 Ayat 2 Huruf F Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, tujuan pembentukan kecamatan adalah untuk meningkatkan koordinasi operasi pemerintahan.

Salah satu kecamatan di Kota Pekanbaru adalah Bukit Raya, yang terdiri dari 59 RW dan 251 RT. Luas wilayahnya adalah 22,04 km<sup>2</sup>, dan lima kelurahan di dalamnya adalah Simpang Tiga, Tengkerang Selatan, Tengkerang Utara, Tengkerang Labuai, dan Air Dingin. Pemerintah Kecamatan Bukit Raya harus memberikan layanan terbaik, terutama karena mereka bekerja sama dengan masyarakat secara langsung. Akibatnya, dalam memberikan layanan publik, pemerintah Kecamatan Bukit Raya harus menerapkan prinsip *Good Governance*. Tabel berikut menunjukkan bentuk pelayanan umum Kantor Camat Bukit Raya:

**Tabel 1.**  
**Jenis dan Bentuk Pelayanan Di Kantor Kecamatan Kota Pekanbaru**

No.	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Surat Pengantar Perizinan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Surat izin mendirikan bangunan (IMB)</li><li>• Surat izin tempat usaha (SITU)</li><li>• Surat izin Keramaian/ penutup jalan</li></ul>
2	Surat pengantar Keterangan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Surat keterangan tanah (SKT), surat keterangan ganti rugi (SKGR), jual beli, keterangan hibah.</li><li>• Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK)</li><li>• Surat keterangan pindah</li></ul>
3	Surat-surat lainnya	<ul style="list-style-type: none"><li>• Surat rekomendasi</li><li>• Legalisir</li></ul>

Sumber: Kecamatan Bukit Raya, 2025

Kecamatan Bukit Raya adalah salah satu kecamatan yang strategis di Kota Pekanbaru karena populasinya yang padat dan banyak aktivitas administrasi masyarakat. Kantor Kecamatan Bukit Raya memiliki tugas besar sebagai lembaga pemerintahan tingkat kecamatan dalam memberikan layanan publik kepada warganya, seperti mengelola surat pengantar perizinan dan lainnya.

Namun demikian, banyak hal yang menunjukkan kekurangan pelayanan publik di kantor kecamatan, menurut keluhan warga. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru masih menunjukkan adanya kendala dalam penerapan prinsip good governance.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor Kecamatan Bukit Raya telah menerapkan sistem pelayanan berbasis teknologi melalui aplikasi layanan online. Langkah ini merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk mempercepat proses, mengurangi antrean, serta memberi kemudahan akses layanan kapan dan di mana saja.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi ini belum sepenuhnya berhasil. Meskipun sistem online tersedia, masyarakat yang belum familiar dengan teknologi (gaptek), seperti orang tua atau warga dengan tingkat pendidikan rendah, sering mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi layanan online. Petugas pelayanan mungkin tidak sepenuhnya mampu memberikan pendampingan dan penjelasan yang memadai tentang cara menggunakan aplikasi ini, sehingga banyak orang tetap pergi ke kantor.

## METODE

Penelitian jenis ini bersifat survei deskriptif, artinya mereka membahas variable yang diteliti. Metode penelitian ini menggunakan persentase dan mencapai kesimpulan sebelum memberikan rekomendasi (Sugiyono, 2012). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

Pendekatan kualitatif adalah pendekatan penelitian yang dilakukan secara sistematis. Pendekatan ini dimulai dengan menanyakan suatu hal atau alat untuk mengetahui seberapa banyak proses terjadi pada fenomena sosial atau hukum. Namun, jenis data yang digunakan dalam studi ini adalah deskriptif.

Metode deskriptif bertujuan untuk menemukan fakta dan memberi interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah masyarakat dengan cara yang berlaku dalam masyarakat. Penelitian deskriptif mempelajari situasi dan hubungan, kegiatan, sikap, dan proses.

Lokasi penelitian merupakan tempat untuk melakukan suatu penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Bukitraya Kota Pekanbaru.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bukit Raya, masih ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan prinsip-prinsip *good governance* belum terlaksana secara maksimal. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan, baik dari pihak aparaturnya maupun masyarakat pengguna layanan, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan masih mengalami hambatan terutama pada aspek responsivitas, efektivitas dan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas.

Berdasarkan prinsip-prinsip *good governance* menurut (Dwiyanto, 2006) *good governance* memiliki enam prinsip utama antara lain meliputi akuntabilitas, transparansi, responsivitas, partisipasi masyarakat, efektivitas dan efisien, dan Keadilan Inklusivitas, dari enam prinsip *Good Governance* menurut (Dwiyanto, 2006) peneliti hanya memfokuskan pembahasan terhadap empat aspek saja yaitu, yang pertama Responsivitas aparaturnya, efektivitas dan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas.

### 1. Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas merupakan salah satu unsur penting dalam pelaksanaan *good governance*, yang menuntut setiap aparaturnya publik untuk bertanggung jawab atas tugas dan kewenangan yang diberikan, serta mampu mempertanggungjawabkan hasil kinerjanya kepada publik.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru telah dilakukan sesuai SOP dengan pembagian tugas yang jelas dan mekanisme pelaporan dan evaluasi internal. Namun, karena jumlah media informasi yang terbatas, persyaratan dan alur layanan belum sepenuhnya mudah diakses, dan komunikasi petugas dengan masyarakat belum optimal. Ini terutama berlaku untuk penjelasan tentang keterlambatan atau perkembangan berkas.

### 2. Responsivitas

Menurut (Dwiyanto, 2006), Responsivitas mengacu pada kemampuan aparaturnya pemerintah untuk mengidentifikasi, memahami, dan merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara cepat, tepat, dan memuaskan. Dalam hal pelayanan publik, responsivitas tidak hanya mencakup kecepatan pelayanan, tetapi juga sikap dan perilaku aparaturnya terhadap masyarakat saat mereka menerima layanan.

Berdasarkan hasil observasi di Kecamatan Bukit Raya, dapat disimpulkan bahwa pihak kecamatan telah berupaya menanggapi keluhan masyarakat melalui inovasi pengaduan online yang memudahkan masyarakat menyampaikan aduan tanpa harus datang langsung, namun efektivitasnya masih terbatas karena beberapa warga mengalami kesulitan mengakses layanan tersebut atau merasa respons yang diberikan kurang cepat, sehingga mereka tetap mendatangi kantor untuk memastikan aduan ditindaklanjuti; kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan sarana berbasis teknologi dan pengalaman masyarakat, sehingga diperlukan perbaikan pada kualitas sistem pengaduan online serta mekanisme responsnya, terlebih karena hasil wawancara juga menunjukkan bahwa penerapan prinsip responsivitas masih

menghadapi kendala pada aspek sikap pelayanan, empati, dan kemampuan komunikasi petugas meskipun kecepatan pelayanan sudah meningkat.

### 3. Transparansi

Transparansi merupakan salah satu prinsip utama dalam *good governance*, yang menekankan pentingnya keterbukaan informasi dalam proses pemerintahan dan pelayanan publik. Menurut UNDP (1997), transparansi adalah kondisi di mana informasi mengenai proses pemerintahan dapat diakses oleh masyarakat secara mudah, jelas, dan tepat waktu. Transparansi bertujuan untuk membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat.

Menurut (Mardiasmo, 2002), Transparansi tidak hanya berarti membuka informasi, tetapi juga memastikan bahwa informasi tersebut mudah dipahami, relevan, dan tersedia secara tepat waktu bagi semua orang. Oleh karena itu, untuk meningkatkan transparansi, Kantor Kecamatan Bukit Raya harus secara teratur memperbarui dan memperluas sumber daya informasi pelayanan, menyediakan petunjuk visual yang mudah dipahami oleh masyarakat umum, dan memastikan bahwa setiap staf pelayanan memiliki kemampuan untuk memberikan penjelasan rinci tentang informasi dan prosedur pelayanan.

### 4. Efektivitas dan Efisiensi

Salah satu tolak ukur penting dalam menilai kualitas layanan publik adalah penyediaan layanan publik yang cepat dan efisien. Kecepatan layanan menunjukkan seberapa cepat masyarakat dapat memperoleh hasil layanan yang mereka ajukan, sedangkan efisiensi layanan mengacu pada kemampuan aparat pemerintah untuk menyelesaikan prosedur administrasi dengan waktu, tenaga, dan sumber daya yang optimal tanpa mengurangi kualitas layanan yang diberikan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Bukit Raya telah menerapkan prinsip efektivitas dan efisiensi melalui pembagian tugas pegawai yang jelas, fasilitas pelayanan yang memadai, serta pemanfaatan layanan digital yang mempercepat proses administrasi, namun efektivitasnya masih terhambat oleh keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap sistem online dan beberapa kendala teknis, sehingga diperlukan pendampingan, panduan yang mudah dipahami, peningkatan kompetensi petugas, dan penguatan infrastruktur digital agar pelayanan publik menjadi lebih cepat, efisien, dan inklusif sesuai prinsip *good governance*.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan bahwasanya ada beberapa faktor penghambat Implementasi *Good Governance* dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bukitraya sebagai berikut :

1. Kurangnya Informasi dan Edukasi kepada Masyarakat.
2. Sikap petugas yang kurang ramah.
3. Distribusi tugas yang kurang merata.
4. Belum optimalnya pemanfaatan media informasi.
5. Kurangnya pelatihan dan oengembangan kapasitas aparat.

## SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Good Governance* di Kantor Kecamatan Bukit Raya telah berjalan cukup baik pada aspek akuntabilitas dan efektivitas melalui penggunaan layanan online, namun masih terdapat kendala pada prinsip responsivitas dan transparansi karena sikap petugas yang kurang komunikatif, informasi layanan yang belum lengkap, serta pemanfaatan media digital yang belum optimal; selain itu, pemahaman masyarakat terhadap layanan daring masih rendah dan pendampingan dari pegawai belum memadai, sehingga faktor-faktor seperti minimnya sosialisasi, kurangnya keramahan petugas, dan terbatasnya pelatihan aparat menjadi

penghambat utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang sesuai prinsip *Good Governance*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Barhamudin, H., & Hendra, H. (2021). Kedudukan Camat Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. *Jurnal Solusi, ISSN Print, 216–9835*.
- Dwiyanto, A. (2006). *Transparansi Pelayanan Publik. dalam Agus Dwiyanto. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.
- Mardiasmo. (2002). *Otonomi dan manajemen keuangan daerah*. Andi.
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan publik, good governance, dan ketahanan nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sudiro, S. (2017). PEMERINTAHAN YANG BERSIH: ANTARA ASA DAN REALITA. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 3(3), 1–12*.
- Sugiyono, S. (2012). *Netode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.