

Good Governance: Transparansi Layanan Publik Di Kantor Kecamatan Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu

Nadia Angelina¹ Kartius²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau
Jl. Kaharuddin Nasution No.113 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia
nadiaangelina@student.uir.ac.id kartius@soc.uir.ac.id

Received : February 13, 2024;

Accepted : 23 Juli 2024

Abstract

This research aims to analyze and determine Good Governance: Transparency of Public Services at the Pasir Penyus District Office, Indragiri Hulu Regency. This type of research is descriptive qualitative. This research has three indicators, namely Process Openness, Ease of Service Procedures, and Ease of Information Access. The types and techniques of data collection used consist of interviews, observation and documentation. The data analysis technique used is Interactive Data Analysis. The results of the Good Governance research: Transparency of Public Services in the Pasir Penyus District Office, Indragiri Hulu Regency, are that it has not gone well, where service procedures are not communicated openly, seen from the absence of information boards in the Pasir Penyus District Office, and it is still difficult to access information, where service procedures are not communicated through the mass media. However, the employees of the Pasir Penyus District Office have provided good service to the service user community so that it is easy for the service user community to take care of their needs. Suggestions for the Pasir Penyus District Office are that the Pasir Penyus District apparatus should post the various types of services available at the Pasir Penyus District Office and the requirements in the service room or service counter and report them in the mass media.

Key Words : *Good Governance, Transparency, Public Services*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui Good Governance: Transparansi Layanan Publik Di Kantor Kecamatan Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu. Tipe penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian ini memiliki tiga indikator, yaitu Keterbukaan Proses, Kemudahan Prosedur Pelayanan, dan Kemudahan Akses Informasi. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Analisis Data Interaktif. Hasil penelitian Good Governance: Transparansi Layanan Publik Di Kantor Kecamatan Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu yaitu belum berjalan dengan baik, dimana prosedur pelayanan tidak diinformasikan secara terbuka, dilihat dari tidak adanya papan informasi di ruang Kantor Kecamatan Pasir Penyus, dan masih sulitnya akses informasi, dimana prosedur pelayanan tidak diberitahukan melalui media massa. Namun, pegawai Kantor Kecamatan Pasir Penyus sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pengguna pelayanan sehingga masyarakat pengguna layanan mudah dalam mengurus keperluannya. Saran untuk Kantor Kecamatan Pasir Penyus yaitu aparatur Kecamatan Pasir Penyus sebaiknya menempelkan berbagai jenis pelayanan yang tersedia di Kantor Kecamatan Pasir Penyus dan persyaratan di ruang pelayanan atau loket pelayanan dan memberitakan di media massa.

Key Words : *Good Governance, Transparansi, Layanan Publik*

Pendahuluan

Negara Indonesia adalah Negara yang menerapkan peraturan Perundang-undangan dalam penyelenggaraan Negara, yaitu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia. Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar memenuhi kebutuhan dasar hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang baik dan prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar. Sesuai dengan tujuan Negara dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, maka pemerintah Indonesia diharapkan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, melalui penyelenggaraan kepentingan umum, yaitu dengan pelayanan publik.

Good Governance adalah tata kelola pemerintahan yang baik yang diterapkan setelah rezim orde baru dan dimulai sejak digantinya gerakan reformasi. Good Governance muncul untuk menggantikan istilah Government karena keterbatasan dari pemerintah untuk memenuhi perubahan tatanan organisasi, tekanan sosial dan ekonomi, serta berkembangnya proses globalisasi. Selain itu, istilah good governance muncul dikarenakan kurang efektif dan maksimalnya kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945. Pemerintahan yang berkualitas akan memberikan dampak yang sangat baik terhadap kehidupan bernegara dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berkualitas. Good governance mampu mengantarkan pemerintahan yang baik dalam melakukan penyelenggaraan terutama dalam melakukan pelayanan publik terhadap masyarakat (Palangda & Dame, 2020).

Dengan menjadikan pelayanan publik sebagai pintu masuk untuk mengenalkan good governance, maka tolok ukur dan indikator yang jelas dari pengembangan good governance menjadi relatif mudah dikembangkan. Pelayanan publik yang efisien, non-diskriminatif, berdaya tanggap tinggi, dan memiliki akuntabilitas yang tinggi dapat dinilai dan diukur secara mudah (Dwiyanto, 2006: 23).

Praktik good governance mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Pemerintah dituntut untuk terbuka dan menjamin akses masyarakat terhadap berbagai informasi mengenai berbagai hal terkait pelayanan publik yang dilakukan pemerintah, misalnya informasi tentang hak dan kewajiban masyarakat sebagai penerima pelayanan, informasi tentang persyaratan apa saja yang harus dipenuhi dan mengapa persyaratan tersebut diperlukan.

Dalam (Irmawati et al., 2022) transparansi sangat berkaitan dengan pelayanan publik, pelayanan publik yang begitu transparan sangat dibutuhkan karena akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Menurut (Rosyada, 2016) pelayanan publik merupakan seseorang atau kelompok orang yang melakukan suatu kegiatan dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha untuk

memenuhi haknya sesuai dengan kepentingan orang lain tersebut. Pelayanan publik menurut Dwiyanto adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Apabila dalam suatu instansi pemerintahan tidak transparan maka akan menimbulkan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, kurangnya partisipasi masyarakat terhadap kebijakan pemerintah, krisis moral dan akhlak yang berdampak pada pelanggaran hak asasi manusia. Pelayanan pada umumnya diberikan melalui beberapa birokrasi pemerintah.

Kedudukan kecamatan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 221 merupakan daerah kabupaten/kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan Desa/Kelurahan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan di Negara Kesatuan Republik Indonesia posisi Kecamatan berkedudukan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota sekaligus penyelenggara urusan pemerintahan umum. Sebagai pelaksana perangkat daerah kabupaten/kota, camat menjalankan sebagian tugas bupati/wali kota yang dilimpahkan dan dalam penyelenggara urusan pemerintahan umum, camat beserta berjenjang melaksanakan tugas Pemerintahan Pusat di wilayah Kecamatan. Dengan kedudukannya tersebut, kecamatan mempunyai peran yang sangat strategis di kabupaten/kota, baik dari pelaksanaan tugas dan fungsi, organisasi, sumber daya manusia, dan sumber pembiayaannya sehingga diperlukan pengaturan tersendiri yang mengatur penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan dengan Peraturan Pemerintah.

Kantor Kecamatan melalui suatu bentuk pelayanan harus berupaya melaksanakan prinsip transparansi, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan terhadap publik. Dengan terwujudnya pelayanan publik yang transparan, maka dapat menunjukkan baiknya pengelolaan tata pemerintahan di kantor kecamatan. Pemerintah daerah dalam hal ini kecamatan, wajib memberikan pelayanan publik kepada perorangan dengan memberikan kemudahan dalam mengakses informasi, keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan, dan kemudahan masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan.

Dengan adanya transparansi dalam pelayanan publik, maka dapat membangun kepercayaan masyarakat dalam hal pelayanan publik. Selain itu, sebagian besar permasalahan dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan berasal dari rendahnya transparansi yang menyebabkan ketidakpastian pelayanan, praktik suap, dan terlalu besarnya biaya transaksi dalam kegiatan pemerintahan dan pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, menjelaskan bahwa keterbukaan publik merupakan hak asasi dari setiap warga Negara. Maka dari itu, publik berhak memperoleh informasi mengenai pelayanan publik. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (Flow Chart) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Kemudian untuk kepastian rincian biaya pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan mengharuskan diinformasikan secara jelas dan

diletakkan pada loket pelayanan ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dengan jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Namun pada kenyataan dilapangan, penulis melihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan yang maksimal dan belum melaksanakan transparansi dalam pelayanan publik, dilihat dari segi standar operasional prosedur yang belum jelas seperti tidak adanya papan informasi yang memuat persyaratan dari beberapa jenis pelayanan di loket pelayanan, juga masih sulitnya akses informasi di Kantor Kecamatan Pasir Penyus karena belum diinformasikan di media massa. Hal tersebut berarti, kecamatan pasir penyus belum sepenuhnya menerapkan transparansi pelayanan publik.

Tugas dan fungsi kecamatan dalam pengurusan administrasi bagi masyarakat desa dan kelurahan sekitarnya artinya melayani segala kebutuhan masyarakat. Dengan adanya transparansi dalam pelayanan publik, maka dapat membangun kepercayaan masyarakat dalam hal pelayanan publik. Selain itu, sebagian besar permasalahan dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan berasal dari rendahnya transparansi yang menyebabkan ketidakpastian dalam kegiatan pemerintahan dan pelayanan.

Tujuan utama pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Good Governance: Transparansi Layanan Publik Di Kantor Kecamatan Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu.

Kegunaan Penelitian ini yaitu Pertama, kegunaan teoritis yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi hasil-hasil penelitian di bidang prinsip transparansi (Good Governance) dalam layanan publik. Selanjutnya terdapat kegunaan akademis, yakni hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi peneliti-peneliti berikutnya dan menjadi salah satu sumber atau alternatif dalam mengembangkan pengetahuan tentang prinsip transparansi (Good Governance) dalam layanan publik. Terakhir, kegunaan praktis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Kantor Kecamatan Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu dalam bidang prinsip transparansi (good governance) dalam layanan publik.

Tinjauan Pustaka

Konsep Administrasi

Kata administrasi berasal dari bahasa Belanda, *administratie* yang artinya segala kegiatan yang meliputi tulis menulis, ketik mengetik, komputerisasi, surat-menyurat (korespondensi), kearsipan, dan keagendaaan (pekerjaan tata usaha kantor). Kata "administrasi" juga berasal dari bahasa Yunani, *ad ministrare*. *Ad* artinya pada, sedangkan *ministrare* artinya melayani, maka kata administrasi berarti memberikan pelayanan. Dari kedua pengertian tersebut, dapat disimpulkan, administrasi adalah pelayanan kegiatan tata usaha kantor (pelayanan pengetikan/komputer, pelayanan surat-menyurat, dan sebagainya) (Sahya Anggara; Li Sumantri, 2016).

Administrasi adalah serangkaian kegiatan ketatausahaan atau kesekretariatan berupa surat-menyurat dan pengolahan data atau keterangan tertulis lainnya yang dilakukab oleh dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Zulkifli, 2005).

Menurut Andry dan Yussa (2020, 12) administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Konsep Organisasi

Organisasi, Menurut Siagian (2019, 6) adalah setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat, dalam rangka pencapaian sesuatu tujuan yang telah ditentukan. Dalam ikatan tersebut terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompok orang disebut bawahan.

Dalam (Syafikri & Handrian, 2023) Organisasi adalah alat yang digunakan oleh orang-orang, baik secara individual maupun kelompok untuk mencapai tujuan. Selain itu organisasi dapat mewujudkan pengetahuan kolektif, nilai-nilai dan visi dari orang-orang yang sadar (dan kadang tidak sadari) mencoba untuk menapatkan sesuatu yang mereka inginkan atau nilai.

Konsep Manajemen

Manajemen Menurut (Muchlis Adnan & Hamim, 2013), merupakan ilmu dan seni sebagai proses khas yang sangat penting dalam menggerakkan organisasi, tanpa manajemen yang efektif, tidak akan ada usaha yang berhasil cukup lama.

George R. Terry dalam bukunya yang berjudul *Principle of Management*, mengklasifikasikan fungsi-fungsi manajemen (Amelia Nuryadin et al., 2021), yang biasa disebut dengan "poac", yaitu, *Planning* (perencanaan), yaitu keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan di masa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan, *Organizing* (pengorganisasian), yaitu keseluruhan proses pengelompokkan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab, dan wewenang sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai satu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan, *Actuating* (penggerakan), yaitu membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan, dan *Controlling* (pengawasan), yaitu mengawasi segala kegiatan agar tertuju kepada sasarnya, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Konsep Good Governance

Dalam (Abdullah, 2016) Konsep *governance* dielaborasi oleh ilmuwan politik dan administrasi publik untuk menandai cara pandang baru pemerintahan. Di sinilah lahirnya perspektif institusionalisme baru yang mulai menggeser perhatian dari *government* ke *governance*. *Governance* merupakan kerangka konsep untuk membenahi ideologi, paradigma, kultur dan manajemen pemerintahan agar memiliki kinerja tinggi.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam (Martua, 2019) mengartikan *governance* yaitu melaksanakan publik *goods and service* sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara. LAN juga menegaskan bahwa jika dilihat segi fungsional aspek, *governance* dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan atau sebaliknya.

Menurut Effendi dalam Azhri (2009 : 187) dalam (Jafar AW, 2019) *Good Governance* sebagai penyelenggaraan pemerintahan secara partisipasi, efektif, jujur, adil, transparan, dan bertanggung jawab kepada semua pemerintahan. Menurut UNDP dalam kebijakannya yang berjudul *Governance for Sustainable Human Development* (1997) mendefinisikan untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatan dan kebijakan negara, yang mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan, integritas dan kohesivitas sosial dalam masyarakat adalah pemerintahan pelaksanaan kewenangan dan atau kekuasaan di bidang ekonomi, politik dan administratif.

Konsep Transparansi

Menurut Mahsun (2015:32) dalam (Edowai et al., 2021) menyatakan bahwa transparansi adalah keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan dan merupakan salah satu syarat penting untuk menciptakan good governance. Konsep transparansi adalah konteks utama dan nilai utama dari aktivitas pemerintah. Dengan adanya transparansi di setiap kebijakan tata kelola pemerintahan, maka keadilan dapat ditumbuhkan.

Menurut Mardiasmo (2009) dalam (Lomboan et al., 2018) Transparansi merupakan keterbukaan lembaga-lembaga sektor publik dalam memberikan informasi yang diberikan dan harus dapat dipahami dan di monitor oleh masyarakat.

Konsep transparansi pelayanan menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh masyarakat yang membutuhkan. Dengan mempublikasikan secara terbuka segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan, dapat dengan mudah diakses dan dipahami oleh publik sehingga praktik praktik penyelenggaraan pelayanan dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi (Dwiyanto, 2014: 236).

Setidaknya ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik, yaitu:

1. Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi seluruh proses pelayanan publik, yaitu persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan, serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi.
2. Kemudahan bagi masyarakat dalam memahami peraturan dan prosedur pelayanan. Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu harus dapat dijelaskan dengan mudah dan dapat diterima oleh masyarakat.
3. Kemudahan untuk memperoleh akses informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik, maka semakin tinggi transparansi.

Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (Herdyansah, 2019) metode kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai

metode alamiah. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan informan kunci dan informan utama yaitu:

1. Informan kunci (Key Informan) adalah Sekretaris Camat Pasir Penyau.
2. Sedangkan informan adalah Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Pasir Penyau, Petugas Pelayanan Kecamatan Pasir Penyau, dan masyarakat pengguna pelayanan.

Jenis dan sumber data diperoleh dari 2 sumber, yaitu, Data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung dilapangan, dan data sekunder yang diperoleh dari hasil dokumentasi dilapangan. Sumber literatur didapatkan dari berbagai sumber, jurnal, buku, internet, dan pustaka.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif. Miles, Huberman, dan Saldana (2014) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data kualitatif yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan penarikan/verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Keterbukaan Proses

Menurut Agus Dwiyanto (2014: 236) keterbukaan proses meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan, serta cara pelayanan. Persyaratan yang harus dipenuhi harus terbuka dan mudah diketahui oleh para pengguna. Penyelenggaraan pelayanan harus berusaha menjelaskan kepada para pengguna mengenai persyaratan yang harus dipenuhi beserta alasan diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan.

1. Persyaratan pelayanan di publikasikan secara terbuka

Persyaratan pelayanan dalam suatu instansi seharusnya dipublikasikan secara terbuka bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan. Namun, berdasarkan hasil analisis di Kantor Kecamatan Pasir Penyau, persyaratan pelayanan tidak dipublikasikan kepada masyarakat pengguna, akan tetapi, pegawai memberikan informasi dengan mencetakkan persyaratan pelayanan kepada masyarakat dan mengarahkan masyarakat untuk melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan, sehingga pelayanan dapat berlangsung.

2. Kemudahan pengguna dalam mengetahui prosedur

Prosedur pelayanan sudah seharusnya diketahui oleh pengguna dengan mudah, seperti dengan cara mengetahui dengan cepat tanpa perlu bertanya lagi terlebih dahulu kepada pegawai, dan dapat melengkapi berkas-berkas yang diperlukan dengan cepat. Berdasarkan hasil analisis, Kantor Kecamatan Pasir Penyau selalu berusaha agar masyarakat pengguna pelayanan dapat dengan mudah mengetahui prosedur pelayanan, dan mereka menjalankan tugasnya dengan mencetakkan prosedur dan persyaratan kepada masyarakat pengguna, namun, hal ini membuat masyarakat pengguna harus menunggu pegawai terlebih dahulu, dan mengantri untuk mengetahui berbagai prosedur pelayanan. Hal ini berarti masyarakat pengguna pelayanan masih sulit dalam mengetahui prosedur pelayanan.

3. Persyaratan pelayanan terletak di loket pelayanan atau di tempat yang strategis

Sebagai instansi pelayanan di daerah, sudah seharusnya Kantor Kecamatan Pasir Penyau memudahkan masyarakat untuk mengetahui berbagai persyaratan pelayanan salah satunya dengan meletakkan papan informasi di tempat yang strategis seperti di loket

pelayanan. Namun, berdasarkan hasil analisis, papan informasi pelayanan rusak dan belum diganti yang baru, sehingga sedikit menghambat proses berjalannya pelayanan, masyarakat pengguna harus bertanya terlebih dahulu kepada pegawai yang melayani, dan menunggu mereka mencetakkan informasi terkait persyaratan, yang artinya, saat ini pegawai harus mencetakkan satu persatu persyaratan pelayanan bagi masing-masing masyarakat pengguna pelayanan, sehingga pelayanan tidak berjalan dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi, keterbukaan proses pelayanan masih belum optimal dilakukan secara terbuka. Informasi terkait pelayanan di Kantor Kecamatan Pasir Penyu harus menunggu pegawai untuk mencetakkan persyaratan pelayanan, dan persyaratan tidak diletakkan di ruang pelayanan, dan tidak adanya papan informasi pelayanan di Kantor Kecamatan Pasir Penyu. Namun, pegawai Kantor Kecamatan Pasir Penyu berusaha untuk melaksanakan proses secara terbuka dengan cara mencetakkan persyaratan pelayanan untuk masyarakat pengguna pelayanan.

Kemudahan Prosedur Pelayanan

Menurut Agus Dwiyanto (2014: 236) kemudahan prosedur pelayanan menunjuk kepada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami oleh pengguna dan stakeholder yang lain. Maksud dipahami disini bukan hanya dalam arti literal semata tetapi juga makna dibalik semua prosedur dan peraturan ini.

Melihat sejauh mana kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Pasir Penyu dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat pengguna pelayanan, dan melihat sejauh mana pentingnya kemudahan prosedur pelayanan bagi suatu organisasi.

1. Kemudahan bagi pengguna layanan dalam memahami peraturan dan prosedur pelayanan

Berdasarkan hasil analisis di Kantor Kecamatan Pasir Penyu , persyaratan pelayanan sudah cukup mudah untuk dipahami oleh masyarakat pengguna pelayanan, pegawai Kantor Kecamatan Pasir Penyu merasa bahwa tidak ada kendala yang dialami oleh masyarakat pengguna dalam memahami prosedur pelayanan, dan masyarakat pengguna juga setuju bahwa persyaratan pelayanan sudah cukup mudah untuk dipahami dan dimengerti. Selain itu, pegawai Kantor Kecamatan Pasir Penyu membuat prosedur pelayanan dengan Standar Operasional Pelayanan yang disusun dengan sedemikian rupa dan dibentuk dalam bagan atau alur sehingga memudahkan masyarakat pengguna untuk memahami prosedur pelayanan.

2. Ada penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu yang diperlukan oleh pengguna layanan

Dalam melakukan pelayanan, penjelasan mengenai persyaratan atau prosedur, biaya dan waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan urusan sudah seharusnya diberitahukan sejak awal kepada masyarakat agar mereka mendapatkan kejelasan dari Kantor Kecamatan Pasir Penyu. Berdasarkan hasil analisis, Kantor Kecamatan Pasir Penyu sudah menjalankan tugasnya dengan baik terkait penyelesaian berkas yang diperlukan oleh masyarakat pengguna. Selain itu, waktu yang diperlukan dalam penyelesaian, sudah diberitahukan sejak awal dan tidak dipungut biaya apapun dalam kepengurusan.

3. Penyelenggara pelayanan mampu menjawab pertanyaan masyarakat yang kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan

Berdasarkan hasil analisis, pegawai Kantor Kecamatan Pasir Penyus sebagai penyelenggara pelayanan, selalu membimbing dan memberikan arahan kepada masyarakat pengguna pelayanan di Kantor Kecamatan dan selalu berusaha menjawab pertanyaan pengguna sampai mereka paham dengan persyaratan pelayanan yang diberikan. Menurut masyarakat pengguna pelayanan, pegawai Kantor Kecamatan juga mampu memberikan solusi yang terbaik apabila terjadi permasalahan atau kesulitan-kesulitan pengguna dalam mengurus keperluannya.

Berdasarkan hasil observasi, Prosedur pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat karena telah sesuai dengan SOP pelayanan dan telah tersusun sedemikian rupa. Pegawai kecamatan mencetak dan memberikan penjelasan secara rinci kepada masyarakat pengguna pelayanan. Proses pelayanan dan waktu penyelesaian juga telah diberitahukan kepada masyarakat pengguna, serta tidak dipungut biaya apapun. Selain itu, pegawai mampu menjelaskan secara rinci terkait prosedur pelayanan sehingga masyarakat dengan mudah memahami prosedur pelayanan.

Kemudahan Akses Informasi

Menurut Agus Dwiyanto (2014: 236) kemudahan akses informasi yaitu kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik, semakin tinggi transparansi. Misalnya, ketika pengguna dengan mudah memperoleh informasi mengenai persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan publik itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi.

1. Pengguna layanan dengan mudah memperoleh informasi mengenai berbagai jenis layanan publik

Kantor Kecamatan Pasir Penyus, dalam hal memberikan pelayanan, sudah seharusnya memudahkan masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh informasi terkait berbagai jenis pelayanan publik di Kantor Kecamatan, sehingga mereka mudah tahu dan dapat menyelesaikan persyaratan dengan cepat dan mudah karena informasi yang diperoleh mudah untuk didapatkan, misalnya dengan mempublikasikan berbagai jenis pelayanan dan persyaratan pelayanan di media massa, namun berdasarkan hasil analisis, para pengguna layanan masih sulit mengakses informasi terkait berbagai jenis pelayanan yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Pasir Penyus karena pegawai tidak mempublikasikan informasi tersebut di berbagai media massa, mereka hanya melayani secara langsung di kantor, dan memberikan informasi terkait jenis pelayanan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan yang datang ke kantor saja. Hal ini membuat pelayanan di Kantor Kecamatan Pasir Penyus menjadi kurang efektif dan efisien karena masyarakat mesti harus bolak-balik untuk melakukan kepengurusan, dan membutuhkan waktu yang lebih lama untuk mengurus keperluannya, karena selain sulit mendapatkan informasi, mereka juga harus mengantri dan menunggu terlebih dahulu untuk mengetahui jenis pelayanan dan prosedur pelayanan untuk dicetak oleh pegawai Kantor Kecamatan Pasir Penyus.

2. Pengorbanan yang diperlukan para pengguna layanan untuk memperoleh informasi sangat kecil

Berdasarkan hasil analisis, pegawai Kantor Kecamatan pasir penyus sudah berusaha memberikan pelayanan yang transparan kepada masyarakat dan membuat masyarakat

pengguna layanan merasa pelayanan di Kantor Kecamatan Pasir Penyu sudah efektif dan efisien sehingga mereka tidak perlu merasa banyak mengeluarkan energi untuk memperoleh informasi, bagi pengguna layanan, mereka masih merasa pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Pasir Penyu masih kurang efektif karena masih harus bolak-balik ke kantor sehingga perlu pengorbanan lebih untuk mengurus keperluannya di Kantor Kecamatan Pasir Penyu.

Berdasarkan hasil observasi, Kantor Kecamatan Pasir Penyu belum ada meletakkan berbagai prosedur pelayanan di loket pelayanan atau di tempat strategis yang mudah ditemui oleh masyarakat yang sedang menggunakan pelayanan. Masih kurangnya pegawai yang kompeten dalam menggunakan teknologi sehingga prosedur pelayanan tidak di posting di media massa manapun dan masyarakat mesti harus datang terlebih dahulu ke Kantor Kecamatan Pasir Penyu dan bertanya terlebih dahulu kepada pegawai kantor untuk mengetahui berbagai persyaratan yang diperlukan dalam melakukan urusannya.

Faktor Penghambat

Transparansi dapat dijalankan berdasarkan kebebasan dalam memperoleh informasi, yaitu berbagai informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara mudah dan tanpa perlu pengorbanan yang banyak bagi *stakeholders* yang membutuhkan. Adapun hambatan-hambatan yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Pasir Penyu dalam menerapkan *Good Governance: Transparansi Layanan Publik Di Kantor Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu* yaitu:

1. Masih terbatasnya kualitas sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Pasir Penyu, yaitu pegawai masih belum paham terkait penggunaan media massa seperti mengolah website Kantor, sehingga berbagai persyaratan pelayanan maupun berbagai jenis pelayanan tidak dipublikasikan secara terbuka.
2. Papan informasi pelayanan yang sudah rusak dan belum diganti yang baru karena pegawai menganggap bahwa masyarakat hanya perlu dijelaskan secara langsung tanpa perlu papan informasi di Kantor Kecamatan Pasir Penyu.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini terkait *Good Governance: Transparansi Layanan Publik Di Kantor Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu* bahwa, dalam indikator keterbukaan proses, masih belum terlaksana dengan baik, dimana prosedur pelayanan belum diinformasikan secara terbuka, yang dilihat dari prosedur pelayanan tidak ditempelkan diruang pelayanan ataupun loket pelayanan, sehingga masyarakat pengguna harus mengantri terlebih dahulu untuk bertanya terkait prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu, selanjutnya dalam indikator kemudahan prosedur pelayanan, Pegawai Kantor Kecamatan Pasir Penyu sudah baik dalam melaksanakan tugasnya dalam pelayanan publik dilihat dari masyarakat pengguna layanan yang mudah memahami prosedur pelayanan atau SOP di Kantor Kecamatan Pasir Penyu, dan mempunyai pegawai menjelaskan kepada masyarakat pengguna layanan terkait prosedur pelayanan dan memberikan penjelasan secara rinci kepada masyarakat pengguna pelayanan yang belum paham dengan prosedur pelayanan dan membimbing masyarakat pengguna layanan sampai paham, dan dalam indikator kemudahan akses informasi, tidak

terlaksana dengan baik, hal ini dikarenakan, pegawai Kantor Kecamatan Pasir penyu tidak mengupload di media massa terkait jenis dan prosedur pelayanan pada website Kantor Kecamatan Pasir Penyu. Dari hasil analisis *Good Governance: Transparansi Layanan Publik Di Kantor Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu* dapat dikategorikan masih belum terlaksana dengan efektif dan efisien.

Daftar Pustaka

Jurnal dan Buku:

- Abdullah, M. T. (2016). *Perspektif Governance Dalam Memahami Perubahan Manajemen Pemerintahan. i*, 65–72.
- Anggara, Sahya, & Ii Sumantri. 2016. *Administrasi Pembangunan: Teori dan Praktik*. Bandung. Cv. Pustaka Setia.
- Amelia Nuryadin, A., Adevia Nuryadin, A., Yusup, M., Khasanah, U., Anwar, Sihab, M., Priyawan, S., Saputra, E., Ratnawati, T., Marhawati, Rahmiyati, N., Ratnaningsih, & Mujiburrohman. (2021). *Dasar-Dasar Manajemen*.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Edowai, M., Abubakar, H., & Said, M. (2021). *Akuntabilitas & Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah*.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Herdyansah, H. (2019). Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial: Perspektif Konvensional dan Kontemporer. In *Jakarta: Salemba Humanika*. <http://www.penerbitsalemba.com>
- Irmawati, I., Wijaya, A. A. M., & Basir, M. A. (2022). Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal of Government Science Studies*, 1(2), 50–57. <https://doi.org/10.30598/jgssvol1issue2page50-57>
- Jafar AW, M. (2019). Perwujudan Good Governance Dalam Pelaksanaan Pemerintah Daerah Di Era Otonomi Daerah. *Jurnal KAPemda - Kajian Administrasi dan Pemerintah Daerah*, 14(8), 43–58.
- Lomboan, W., Pioh, N., & Singkoh, F. (2018). Transparansi Pengelolaan Dana Desa dalam pelaksanaan Pembangunan di Desa Mogoyunggung Kecamatan Dumoga Timur Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1–11.
- Martua, J. (2019). Good Governance Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. *Citra Justicia : Majalah Hukum dan Dinamika Masyarakat*, 20(2), 34. <https://doi.org/10.36294/cj.v20i2.1677>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Muchlis Adnan, I., & Hamim, S. (2013). *ADMINISTRASI, ORGANISASI DAN MANAJEMEN Suatu Ilmu, Teori, Konsep dan Aplikasi*.
- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 273–287. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p273-287>

Syafikri, A., & Handrian, E. (2023). Jurnal Administrasi Negara. *Jurnal Administrasi Negara Tahun 2023*, 20(1)(April), 22–31.

Zulkifli & Nurmasari. 2015. Pengantar Manajemen. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.

Dokumen:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah.

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.