PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT SEBERIDA KABUPATEN INDRAGIRI HULU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H)

OLEH

FORMAS PRANDYKA
NPM: 171010554

PROGRAM STUDI: ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ABSTRAK

Pemerintahan yang baik atau *good governance* merupakan upaya perwujudan suatu tata pemerintahan yang lebih baik, baik dari segi pelayanan, kepastian hukum, peraturan, kejelasan, pertanggung jawaban, serta efektivitas dan efesiensi penyelenggaraan pemerintahan. Akan tetapi pada kenyataannya di Kantor Camat Seberida, masyarakat masih ada mengeluhkan transparansi dalam pelayanan publik, seperti prosedur dan biaya tidak di informasikan terbuka, selain itu pegawai dalam menyelesaikan pembuatan surat-surat/dokumen dengan waktu yang cukup lama.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu Berdasarkan "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik" dan bagaimanakah faktor penghambat penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris, yaitu penelitian yang berusaha melihat bagaimana cara kerja hukum di masyarakat. Untuk penelitian ini penulis turun langsung ke lapangan dengan menjumpai para pihak yang terkait dengan memakai alat pengumpulan data berupa "wawancara" yaitu tanya jawab secara tatap muka langsung.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan diketahui bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu belum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dimana prosedur pelayanan tidak diinformasikan secara terbuka. Hal ini terlihat dari tidak adanya papan informasi mengenai alur pelayanan atau sebagainya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Informasi tentang biaya juga tidak dinformasikan secara terbuka, sehingga masyarakat tidak tahu berapa rincian yang harus dikelurakan pada saat membutuhkan pelayanan. Waktu pelayanan juga tidak ada kepastian, hal ini menyebabkan masyaraakat harus bolak- balik menannyakan berkas yang dibutuhkan sudah selesai apa belum. Faktor penghambat penerapan prinsip "*good governance"* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu meliputi: terbatasnya sumber daya manusia karena sudah banyak yang pensiun, kurang disiplinnya para staf seperti pulang tidak tidak tepat waktu, karena menganggap sudak tidak ada lagi pekerjaan dan kurang lengkapnya sarana dan prasarana yang tersedia seperti mesin genset tidak ada, jika terjadi pemdaman listrik, maka pelayanan akan tertunda.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ABSTRACT

Good governance is an effort to realize a better governance, both in terms of service, legal certainty, regulations, clarity, accountability, as well as the effectiveness and efficiency of government administration. However, in reality at the Seberida Sub-District Office, people still complain about transparency in public services, such as procedures and fees that are not publicly disclosed, in addition to that, employees take a long time to complete the preparation of letters/documents.

The formulation of the problem in this study is how to apply the principles of good governance in public services at the Seberida Sub-district office, Indragiri Hulu Regency based on "Law No. 25 of 2009 concerning Public Services" and what are the inhibiting factors for the application of good governance principles in public services at the Seberida District Head Office. Indragiri Hulu.

The research method used in this study is empirical legal research, namely research that seeks to see how law works in society. For this study, the authors went directly to the field by meeting the parties involved using data collection tools in the form of "interviews" namely direct face-to-face questions and answers.

From the results of the research that the author conducted, it is known that the application of the principle of good governance in public services at the Seberida Sub-district Office, Indragiri Hulu Regency is not in accordance with Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, where service procedures are not publicly informed. This can be seen from the absence of information boards regarding the flow of services or so on according to the needs of the community. Information about costs is also not publicly disclosed, so that people do not know how many details should be provided when they need services. The service time is also uncertain, this causes the community to have to go back and forth asking whether the required files have been completed or not. The inhibiting factors for the application of the principle of "good governance" in public services at the Seberida Sub-district Office, Indragiri Hulu Regency include: limited human resources because many have retired, lack of discipline of staff such as not returning home on time, because they think there are no more jobs and lack of work. the complete facilities and infrastructure available such as generator engines are not available, if there is a power outage, the service will be delayed.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan puji syukur Kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik",** sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Dalam melakukan penelitian dan penulisan penulis banyak mendapatkan bantuan, dan pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih terhadap Almarhum Ayahanda Prawoto dan Ibunda Tesih yang tetap setia saat mendoakan dan memberikan dorongan demi terselesaikannya skripsi ini, terima kasih atas semangat dan dorongan yang di berikan, dan tak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M. Musa, S.H.,MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang selalu memberikan motivasi dan semangat terutama pada mahasiswa tahap akhir.
2. Bapak Abdul hadi Anshary, S.H.,M.H selaku Ketua Departemen Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang memberikan waktu dalam pengurusan administrasi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Bapak Dr. Ardiansyah, SH.,MH sebagai dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dalam rangka memberikan koreksian dan saran-saran kepada penulis sejak awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum yang telah memberikan pelajaran berharga terhadap penulis selama menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021.
5. Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis khususnya dalam administrasi.
6. Teman-teman Seperjuangan penulis, M Farhan Akbar, M Andre Muhdafil, M Agung, Dheny Irvan yang sama-sama berjuang dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh kemampuan dan pengetahuan yang ada pada diri penulis, untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun demi sempurnanya skripsi ini.

Atas bantuan yang diberikan para pihak, akhirnya penulis mengucapkan terima kasih, semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua. Amin.

Pekanbaru, 18 November 2021
Penulis

Formas Prandyka

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **ii**
SERTIFIKAT ORISINILITAS PENELITIAN ..... **iii**
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI ..... **iv**
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **v**
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN PEMBIMBING ..... **vi**
SURAT PENETAPAN TIM PENGUJI ..... **vii**
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF ..... **viii**
ABSTRAK ..... **x**
ABSRACT ..... **xi**
KATA PENGANTAR ..... **xii**
DAFTAR ISI ..... **xiv**
DAFTAR TABEL ..... **xvi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Perumusan Masalah 4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 4
D. Tinjauan Pustaka 5
E. Konsep Operasional 20
F. Metode Penelitian 20

BAB II. TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum *Good Governance* 25
B. Tinjauan Umum Kecamatan Seberida 31
C. Tinjauan Umum Kantor Camat Seberida 37

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu Berdasarkan "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik". 54

B. Faktor Penghambat Penerapan Prinsip "*Good Governance"* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu berdasarkan "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 72

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan 77

B. Saran 78

DAFTAR PUSTAKA 79

LAMPIRAN 82

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	Populasi dan Responden Penelitian.....	21
II.1	Kecamatan Seberida Berdasarkan Jumlah Dusun, RW dan RT.....	32
II.2	Kecamatan Seberida Berdasarkan Jumlah Penduduk	33
II.3	Perbandingan Penduduk Laki-laki dan Perempuan (Sex Ratio) Menurutm Desa/Kelurahan di Kecamatan Seberida	34
II.4	Jumlah Lembaga Pendidikan Pra Sekolah dan SD Sedearajat Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Seberida	35
II.5	Jumlah Lembaga Pendidikan Tingkat Menengah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Seberida	36
II.6	Jumlah Tempat Ibadah di Kecamatan Seberida	37
III.1	Informasi Prosedur Pelayanan.....	56
III.2	Informasi Biaya Pelayanan.....	60
III.3	Informasi Waktu Pelayanan	63
III.4	Akses Informasi Pelayanan	65
III.5	Mekanisme Pengaduan.....	67
III.6	Informasi Melalui Kerjasama Dengan Media Massa	69
III.7	Pegawai Kantor Camat Seberida Dalam Pelaksanaan Tugas.....	73
III.8	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Kantor Camat Seberida	75

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

II.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Seberida 38

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Pelayanan publik sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam menyejahterakan masyarakatnya. Salah satu esiensi dari kepemerintahan yang baik adalah terciptanya suatu produk pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel dari pemerintah yang diarahkan kepada masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa:

> "Pelayanan publik 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal yang menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada dasarnya adalah tergantung seperti apa pelayanannya dan bagaimana pelayanan diberikan. Masalah pelayanan publik yang terjadi selama ini belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Realita

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

beberapa birokrasi pelayanan publik masih ditandai dengan terjadinya berbagai pelanggaran terhadap landasan konstitusi, peraturan perundang-undangan, dan etika pemerintahan. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat seperti prosedur yang berbelit-belit, lambat, mahal, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian dan biaya, persyaratan yang tidak transparan, serta petugas yang kurang responsif.

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik, yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik, kemudian dikeluarkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada tanggal 15 Januari 2010, serta Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), di mana seluruh kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut. Hal ini agar terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu ciri tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pemerintahan yang baik atau *good governance* merupakan upaya perwujudan suatu tata pemerintahan yang lebih baik, baik dari segi pelayanan, kepastian hukum, peraturan, kejelasan, pertanggung jawaban, serta efektivitas dan efesiensi penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau *good governance* juga suatu pemerintahan yang berupaya untuk menghilangkan dan memberantas korupsi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pemerintah daerah dalam mengoptimalkan fungsinya dilaksanakan oleh unsur pelaksana yang terdiri dari Organisasi Pemerintah Daerah (OPD). Kecamatan sebagai salah satu OPD yang menjalankan fungsi tersebut mendapatkan delegasi wewenang yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat dalam mengurus perizinan dan non perizinan. Kantor Camat Seberida merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu harus mampu meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan pengamatan sementara di lapangan, masyarakat masih ada mengeluhkan transparansi dalam pelayanan publik, yang seharusnya wajib diterapkan dalam pemberian pelayanan di Kantor Camat Seberida. Hal ini dapat dilihat saat penulis melakukan pengamatan, contohnya: prosedur dan biaya tidak di informasikan terbuka, selain itu pegawai dalam menyelesaikan pembuatan surat-surat/dokumen dengan waktu yang cukup lama, kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki, keberadaan petugas yang masih kurang disiplin yaitu datang terlambat dan ada yang pulang pada saat jam kerja, ketidakadilan dalam pemberian pelayanan yang diberikan antara kerabat/yang dikenal dengan yang tidak kenal. Masih ada sebagian pegawai yang kurang mampu mengoperasikan komputer.

Sistem yang dijalankan selama ini di Kantor Camat Seberida adalah pelayanan konvensional, yaitu masyarakat membawa berkas persyaratan dan menemui secara langsung pejabat yang berkepentingan, yaitu Kepala Seksi, Sekcam, dan Camat. Apabila pejabat yang perlu ditemui berada di tempat atau tidak hadir, warga harus kembali lagi pada lain hari, apabila tidak tahu proses

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pengurusannya warga harus bertanya kesana-kemari, sehingga memperlambat penyelesaian pelayanan. Tidak adanya ketersediaan informasi mengenai persyaratan, biaya dan waktu sehingga masyarakat cenderung mengeluarkan biaya lebih besar dengan harapan cepat selesai.

Berdasarkan fenomena yang dipaparkan sebelumnya, maka penulis mengambil judul penelitian : **Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.**

B. Perumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu Berdasarkan "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik" ?
2. Apa faktor penghambat penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

a. Mengetahui penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu berdasarkan "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik".

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Mengetahui faktor penghambat penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.

2. Manfaat penelitian

a. Untuk menambah wawasan peneliti dalam bidang hukum administrasi negara.

b. Menjadi acuan atau bahan perbandingan oleh peneliti lain untuk melaksanakan penelitian dengan topik yang sama.

c. Penelitian juga merupakan syarat dalam rangka memperoleh gelar sarja hukum di Fakultas Hukum UIR.

D. Tinjauan Pustaka

Negara Indonesia adalah negara berdasarkan undang-undang, sehingga selalu ingin manifestasi konkrit dari sistem hukum nasional yang melayani kepentingan nasional dan berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1ayat (3) UUD 1945 yang yang berbunyi sebagai berikut:

1. Validitas prinsip legalitas atau prinsip perlembagaan atau kedaulatan undang-undang.
2. Jaminan serta melindungi HAM
3. Terdapat badan kehakiman yang bebas dan atau pihak berkuasa yang dapat menjamin.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Pembentukan undang-undang yang adil yang berlaku apabila kasus pertikaian atau pelanggaran berlaku di masyarakat (Purwata Gandhasubrata, 1999: 11).

Bersama dengan perkembangan tugas pemerintah, khususnya dalam pengajaran kesejahteraan negara , yang memberikan kewenangan luas kepada pemerintahan negarai termasuk wewenangi dalam bidangi perundang-undangan, peraturan perundang-undangan dalam administrasi negara, selain dibuat oleh badani legislatif, ada juga peraturan yang dibuat secara independen oleh administrasii negara (Purwata Gandhasubrata, 1999: 35).

Secara teorinya, hukum administrasi negara adalah fenomena negara dan pemerintah yang kewujudannya adalah setua konsep peraturan undang-undang atau muncul bersama dengan pemegangan kuasa negara dan pemerintahan berdasarkan peraturan undang-undang tertentu. Walau bagaimanapun, hukumi administrasi negarai sebagai cabang sains, terutamanya di bidang yurisdiksi kontinental hanya muncul kemudian. Pada mulanya, terutama di Belanda, hukum administrasi negara ini menjadi satu kesatuan dengan hukum administrasi negara di bawah nama *staat administratif* . Agak berbeda dari apa yang dikembangkan di Perancis sebagai bidang yang terpisah selain hukum administrasi negara (Ridwan HR, 2008: 22-23).

Ringkasnya, administrasi negara adalah proses yang berkaitan dengan pelaksanaan dasar-dasar negara, mengarahkan jumlah kemahiran dan teknik yang tidak terbatas, memberi arah dan tujuan kepada upaya sejumlah orang. Menurut

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Arifin Abdulrachman, administrasi negara negara adalah kajian pelaksanaan politik negara (Inu Kencana Syafiie: 2003: 31-32).

Selanjutnya administrasi negara adalah gabungan posisi di bawah kepemimpinan pemerintah (Presiden dibantui oleh menteri), melakukani bagian dari kerjai pemerintah, yang tidak ditugaskan kepada badan kehakiman, badan legislatifi (pusat), dan badan pemerintah dari aliansi undang-undang yang lebih rendah dari pada Negera (CST Kansil, 1989:453).

Seperti yang telah dijelaskan diatas, secara teorinya, hukum administrasi negara adalah fenomena negara dan pemerintah yang kewujudannya adalah setua konsep peraturan undang-undang atau muncul bersama dengan pemegangan kuasa negara dan pemerintahan berdasarkan peraturan undang-undang tertentu. Walau bagaimanapun, hukumi administrasi negarai sebagai cabang sains, terutamanya di bidang yurisdiksi kontinental hanya muncul kemudian. Pada mulanya, terutama di Belanda, hukum administrasi negara ini menjadi satu kesatuan dengan hukum administrasi negara di bawah nama *staat administratif* . Agak berbeda dari apa yang dikembangkan di Perancis sebagai bidang yang terpisah selain hukum administrasi negara.

Hukum adminitrasi negara telah berkembang dalam suasana tertentu apabila negara mulai mengawal atau mengatur masyarakat dan dalam hubungan itu menggunakan cara undang-undang, misalnya dengan menerapkan keputusan penghalang tertentu atau dengan sistem penerbitan. Oleh itu, boleh dipersetujui bahwa hukum administrasi negara dalam bentuk terawal adalah terlalu lama, kerana negara telah lama bertanggungjawab terhadap pengelolaan dan pengurusan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

masyarakat yang kurang. Hukom administrasi negara dalam bentuk ini selalu nampak sebagai " hukum administrasi negara yang luar biasa", yaitu hukum administrasi negara dalam bentuk undang-undang dan peraturan tertentu (R Sri Soemantri Martosoewigno, 2008: 29-30).

Salah stu tugas dari pemerintah adalah memberikan “pelayanan publik”. Moenir (2005:26) menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah proses kegiatan yang dilakukan seseorang terhadap orang lain dalam memenuhi kebutuhannya”. Menurut “Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”, menyatakan:

> “Pelayanan publik 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah tersebut adalah salah satu bentuk tekad pemerintah dalam mensejahterakan masyarakatnya. Pemerintah harus memberikan produk “pelayanan yang efektif, akuntabel dan efisien kepada seluruh masyarakat”. Artinya pemerintah dalam mensejahterakan masyarakatnya harus dapat memberi atau melaksanakan pelayanan yang prima.

Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik” inilah merupakan dasar bagi pemerintah dalam rangka melaksanakan tugas pelayanan dengan sebaik-baiknya sera semaksimal mungkin, yang merupakan keinginan setiap masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal, maka masyarakat akan merasa hak-haknya sebagai warga negara terpenuhi, hal ini tergantung dari bagaimana pemerintah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

memberikan pelayanan dan seperti apa pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat tersebut.

Dengan demikian diketahui bahwa “pelayanan publik 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dengan memberi pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, maka masyarakat akan merasa hak-haknya sebagai warga negara terpenuhi, hal ini tergantung dari bagaimana pemerintah memberikan pelayanan dan seperti apa pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat tersebut.

Ratminto (2006:4-5) menyatakan:

> ”Pelayanan publik adalah semua pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, dan pelayanan administratif”.

Berdasarkan pendapat di atas diketahui bahwa “Pelayanan publik 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dasar hukum dari pelayanan publik adalah “Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”. Undang-undang inilah dasar bagi pemerintah dalam rangka melaksanakan tugas pelayanan dengan sebaik-baiknya

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sera semaksimal mungkin, yang merupakan keinginan setiap masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal, maka masyarakat akan merasa hak-haknya sebagai warga negara terpenuhi, hal ini tergantung dari bagaimana pemerintah memberikan pelayanan dan seperti apa pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat tersebut. Selama ini pelayanan, pelayanan publik yang dirasakan masyarakat sangat jauh dari yang diharapkan, dimana pelayanan yang diberikan terkesan sulit, seperti proses atau alur pelayanan yang terlalu rumit, persyaratan pelayanan terkesan memberatkan yang tidak mampu dipenuhi masyarakat, selain itu biaya pelayanan yang memberatkan. Kenyataannya sekarang ini pada beberapa kantor pemerintahan, masalah pelayanan publik ini masih sering ditemui beberapa pelanggaran dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan adanya fenomena yang terjadi seperti bayaknya pengaduan ataupun banyaknya masyarakat yang merasa terbebani dengan rumitnya prosedur dan mahalnya biaya pelayanan publik yang mereka terima, ditambah lagi dengan tidak jelasnya jangka waktu penyelesaian, tidak transparanya prosedur dan persyaratan dan sering kali petugas dalam memberikan pelayanan terkesan kurang ramah terhadap penerima pelayanan atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Pelayanan publik terdiri dari beberapa jenis, menurut Tjiptono, jenis-jenis pelayanan publik diantaranya adalah sebagai berikut: “1) dilihat dari tujuan organisasi, yaitu pelayanan profesionan dan pelayanan non profesionan, 2) dilihat dari pengaturannya, yaitu pelayanan komersial dan pelayanan nirlaba, 3) pelayanan dilihat dari pengaturannya, yaitu pelayanan yang datur dan pelayanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

yang tidak diatur, dan (4) pelayanan dilihat dari bentuknya, yaitu pelayanan barang sewaan dan pelayanan barang milik konsumen, serta pelayanan jasa untuk bukan barang".

Wirjatmi (2006:11) menyatakan pelayanan publik dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi, yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan berbagai produk dokumen.
2. Pelajayanan jasa, yaitu pelayanan dengan memberikan berbagai macam jasa kepada masyarakat yang membutuhkan.
3. Pelayanan barang, yaitu bentuk pelayanan yang dihasilkan seseorang dengan bentuk barang guna keperluan masyarakat.

Adapun indiktor dari pelayanan publik itu sendiri menurut Ratminto adalah:

1. Transparansi.

   Transparan adalah pelayanan yang diinformasikan secara terbuka, baik prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, biaya maupun waktu pelayanan.
2. Akuntabel.

   Akuntabel yaitu "pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan undang-undang yang berlaku".
3. Kondisional.

   Kondisional yaitu pelayanan yang diberikan berdasarkan kondisi masyarakat, dimana pelayanan bersifat efisien.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Partisifasi.
5. Partisifasi yaitu pelayanan yang mampu menimbulkan dorongan kepada masyarakat dalam berpartisifasi memberikan masukan dan apa harapannya terhadap pelayanan yang diberikan.
6. Adanya kesamaan hak

   Yaitu pelayanan yang diberikan tidak membeda-bedakan masyarakat, baik status soaial maupun jenis kelamin. Semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan diberikan perlakuan yang sama.

Menurut Rita Yuningsih (2016:116), pelayanan yang diberikan diharapkan dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan, untuk itu pelayanan harus memenuhi persyaratan, yaitu:

1. Penampilan fisik, yaitu "fasilitas pelayanan yang memadai".
2. Handal, yaitu "kemampuan petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada masyarakat".
3. Tanggap, yaitu "respon petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat".
4. Asuransi, yaitu jaminan terhadap produk pelayanan yang dihasilkan pemberi pelayanan.
5. Empati, yaitu "sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau penerima pelayanan".

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Standar pelayanan menurut "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan", adalah:

1. Syarat pelayanan

   Yaitu semua berkas-berkas yang diperlukan sebagai syarat dalam mendapat pelayanan yang dibutuhkan.

2. Prosedur pelayanan

   Yaitu alur pelayanan. Dimana alur pelayanan ini harus diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat.

3. Waktu pelayanan

   Yaitu lama pelayanan, mulai dari awal pelayanan sampai pelayanan dapat diselesaikan, harus ada kepastian waktu kapan masyarakat dapat menerima pelayanan yang diberikan.

4. Biaya pelayanan

   Harga pelayanan yang harus dibayar masyarakat. Harga pelayanan ini tidak boleh memberatkan masyarakat, harus sesuai dengan aturan yang berlaku.

5. Produk pelayanan

   Yaitu hasil pelayanan yang diterima masyarakat

6. Pengelolaan pengaduan.

   Yaitu tempat atau sarana masyarakat mengajukan klaim atas pelayanan yang diterimanya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik harus menerapkan prinsip-prinsip "*good governance".* Pengertian "*good governance"* menurut Mardiasmo (2004:18) adalah "Suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik".

Menurut Dadang Solihin (2007:216), "prinsip-prinsip *good governance"* adalah:

1. *Transparansi* (keterbukaan)
2. *Akuntabilitas* (pertanggung jawaban)
3. *Fairness* (keadilan)
4. *Responsibilitas* (daya tanggap)
5. Responsivitas

Tjokromiadjojo (dalam Sinambela, 2011:48) menyatakan "prinsip-prinsip dasar yang harus dianut dalam mewujudkan *good governance",* yaitu:

1. Akutabel

   Yaitu pekerjaan yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

2. Transparan

   Yaitu diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat atas suatu pekerjaan yang dilakukan.

3. Terbuka

   Yaitu tidak ada yang ditutup-tutupi dalam melakukan suatu pekerjaan dan menerima saran maupun kritik dari masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Sesuai hukum yang berlaku

   Yaitu semua kegiatan atau pekerjaan berdasarkan ketutan yang berlaku atau menurut undang-undang yang mengaturnya.

5. Adanya jaminan

   Yaitu jaminan terhadap kesamaan hak bagi setiap masyarakat.

Menurut *United Nations Development Program* (UNDP) mengemukakan bahwa "karakteristik atau prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam pemerintah yang baik (*Good Governance*) adalah sebagai berikut: 1) partisipasi (*participation*), yaitu keikutsertaan masyarakat dalam proses pembuatan keputusan, kebebasan berserikat dan berpendapat, serta kebebasan untuk berpartisipasi secara konstruktif. Setiap orang atau setiap warga negara baik lakilaki maupun perempuan harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing, 2) aturan hukum (*rule of law*), kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh (*impartially*), terutama tentang aturan hukum dan tentang hak asasi manusia, 3) transparan yaitu adanya kebebasan aliran informasi dalam berbagai proses kelembagaan sehingga mudah diakses oleh mereka yang membutuhkan, transparansi harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya, dan informasi harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti, sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi, 4) daya tanggap

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

yaitu proses yang dilakukan di setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stake holders*), 5) berorientasi konsensus (*consensus orientation*), pemerintahan yang baik (*good governance*) akan bertindak sebagai penengah (mediator) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai consensus atau kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika mungkin juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah, 6) berkeadilan (*equity*), pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya, tujuan dari prinsip ini adalah untuk menjamin agar kepentingan pihak-pihak yang kurang beruntung, seperti mereka yang miskin dan lemah, tetap terakomodasi dalam proses pengambilan keputusan, 7) efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia, 8) akuntabilitas (*accountability*), pengambil keputusan (*decision maker*) dalam organisasi sektor pelayanan dan warga negara madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*), 9) bervisi strategis yaitu para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan manusia dengan memahami aspek-aspek historis, kultural dan kompleksitas social yang mendasari perspektif

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mereka, 10) saling keterkaitan yaitu adanya kebijaksanaan yang saling memperkuat dan terkait serta tidak bisa berdiri sendiri".

Menurut Mardiasmo (2009:18) terdapat empat pilar yang saling berkaitan untuk mewujudkan *good governance* yaitu transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dan *value for money* (ekonomi, efisiensi, dan efektivitas).

1. Transparansi

   Transparansi diartikan sebagai keterbukaan lembaga-lembaga sektor publik dalam memberikan informasi dan disclosure yang diberikan harus dapat dipahami dan dimonitor oleh masyarakat. Transparansi mewajibkan adanya sistem informasi yang terbuka, tepat waktu, serta jelas dan dapat diperbandingkan yang menyangkut keadaan keuangan, pengelolaan perusahaan dan kepemilikan perusahaan. Transparansi atau keterbukaan dapat dilihat dari tiga aspek, yakni: (1) adanya kebijakan yang terbuka terhadap pengawasan, (2) adanya akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah, (3) berlakunya prinsip check and balance antar lembaga eksekutif dan legislatif. Ada beberapa indikator dari transparansi yaitu sebagai berikut:

   a. Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya dan tanggung jawab.
   b. Kemudahan akses informasi.
   c. Menyusun mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suap.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d. Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.

2. Partisipasi (*Participation*)

Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif. Ada beberapa indikator dari partisipasi yaitu sebagai berikut:

a. Adanya forum untuk menampung partisipasi masyarakat yang representatif, jelas arahnya, dan bersifat terbuka.
b. Kemampuan masyarakat untuk terlibat dalam proses pembuatan keputusan.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah sebagai bentuk kewajiban mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Ada beberapa indikator dari akuntabilitas yaitu sebagai berikut:

a. Proses pembuatan keputusan yang dibuat tertulis, tersedia bagi yang membutuhkan, memenuhi standar etika dan nilai-nilai yang berlaku, sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Kejelasan dari sasaran kebijakan yang sudah sesuai dengan visi dan misi organisasi serta standar yang berlaku.

4. Ekonomi, Efisiensi, Efektifitas (*Value for money*)

Value for money merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasar pada tiga elemen utama yaitu ekonomis, efisiensi, dan efektifitas. Ekonomi, pemerolehan *input* dengan kualitas dan kuantitas tertentu pada harga yang terendah. Ekonomi merupakan perbandingan input dengan input value yang dinyatakan dalam satuan moneter. Efisiensi, pencapaian output yang maksimum dengan input tertentu untuk pengguaan input yang terendah untuk mencapai output tertentu. Efisiensi merupakan perbandingan *output/input* yang dikaitkan dengan standar kinerja atau target yang telah ditetapkan. Efektivitas, tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan. Secara sederhana efektivitas merupakan perbandingan outcome dengan output.

Ada beberapa indikator dari *value for money* yaitu sebagai berikut:

a. Meminimalkan *input* dan memaksimalkan *output* (penggunaan sumber daya finansial secara maksimal).
b. Rasio antara *output* dan *input*.
c. Keberhasilan organisasi (tujuan tercapai dan program/kegiatan telah dilakukan dengan benar).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

E. Konsep Operasional

Konsep operasional digunakan untuk memahami arah penelitian dan memberikan defenisi terhadap konsep yang pakai, yaitu:

1. Pelaksanaan ialah tindakan atau implementasi dari rencana yang telahi disiapkan secara matang dani rinci, implementasii biasanya dilakukani setelah perencanaan dianggapi siap" (Nurdin Usaman, 2002:70).
2. *"Good governance"* adalah "pemerintahan yang mengembangkan dan menetapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat".
3. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap berbagai bidang pelayanan berdasarkan undang-undang yang berlaku

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu "*observasional research"* dengan pendekatan hukum empiris yaitu penelitian yang berusaha melihat bagaimana cara kerja hukum di masyarakat. Untuk penelitian ini penulis turun langsung ke lapangan dengan menjumpai para pihak yang terkait dengan memakai alat pengumpulan data berupa "wawancara" yaitu tanya jawab secara tatap muka langsung.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif. Sugiyono (2010:21) menyatakan:

> "Metode deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menganalisis hasil penelitian, namun tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas".

2. Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi penelitian bertujuan untuk membatasi area yang diteliti (Husaini Usman, 2009: 41). Lokasi atau tempat dilakukannya penelitian adalah Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu. Pilihan lokasi penelitian tersebut karena adanya indikasi bahwa "penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu belum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009".

3. Populasi dan Responden

Populasi adalah seluruh objek penelitian (Suharsimi Arikunto, 2006: 130). Menurut Soerjono Soekanto (2004:10) populasi adalah semua atau seperangkat objek penelitian. Populasi penelitian ini adalah:

Tabel I.1
Populasi dan Responden Penelitian

No	Populasi	Jumlah Reponden	Jumlah Sampel	Persentase
1	Camat	1 orang	1 orang	100 %
2	Sekretaris Camat	1 orang	1 orang	100 %
3	Kasi Tata Pemerintahan	1 orang	1 orang	100 %
4	Masyarakat pengguna atau penerima layanan	20 orang	20 orang	100 %
Jumlah		**23 orang**	**23 orang**	100 %

Sumber : Data Olahan, Juli 2021.

Berdasarkan Tabel 1.1 jumlah responden dalam penelitian ini adalah 23 orang terdiri dari Camat, Sekretaris Camat, Kasi Tata Pemerintahan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sebanyak 3 orang dan masyarakat pengguna atau penerima layanan yang penulis jumpai pada saat melakukan penelitian sebanyak 20 orang. Mengingat jumlah responden dalam penelitian ini tidak terlalu besar dan masih dalam batas kemampuan penulis, maka seluruh responden ditetapkan menjadi sampel, dengan teknik pengambilan secara sensus. Sampel dalam penelitian ini ditetapkan menjadi 23 orang.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Yaitu data pokok yang didapatkan dari responden penelitian (Syafrinaldi, 2017:19). Dalam penelitian ini yaitu data hasil penyebaran angket/kuisioner dan data hasil dari wawancara dengan para responden yang ditetapkan.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang dapat melalui pengumpulan atau pengolahan data yaitu studi dokumentasi yang berkaitan dengan masalah penelitian (Iskandar, 2009:253). Data sekunder terdiri dari buku dan dokumen lainnya yang diperoleh dari instansi yang berhubungan dengan penelitian dan data lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian ini, data tersebut berupa:

- Gambaran Umum Kabupaten Indragiri Hulu.
- Gambaran Umum Kantor Camat Seberida.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5. Alat Pengumpul Data

a. Observasi (Pengamatan)

Pengamatan adalah "Alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat segala hal yang ingin diteliti" (Kholid Narboko, 1996:70). Pengamatan dilakukan secara langsung, dengan cara turun ke lokasi penelitian atau ke lapangan.

b. Angket/Kuesioner

Angket/kuesioner adalah "cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara tertulis yang diberi alternatif jawaban untuk dijawab oleh responden sesuai dengan kondisi sebenarnya untuk mendapatkan keterangan yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian" (Husaini Usman, 2009:57). Dalam penelitian ini daftar pertanyaan diajukan kepada Pegawai Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu , dengan alasan jumlahnya cukup banyak dan tidak mampu diwawancarai satu persatu.

c. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab dengan narasumber atau informan secara langsung (Riduwan, 2009:29). Wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara tidak terstuktur.

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Data yang diperolehi melalui kuisioner diuraikan dengan menggunakan "tabel persentase" sedangkan data yang didapat melalui proses wawancara akan disajikan secara terperinci dengan kalimat yang jelas serta

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mudah untuk dipahami. Selanjutnya dilakukan perbandingan dengan ketentuan-ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta pendapat para ahli.

7. Metode Penarikan Kesimpulan

Metode penarikan kesimpulan yang digunakan adalah dengan cara induktif yaitu mengambil kesimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus terhadap hal-hal yang bersifat umum, yang khusus yaitu hasil kuisioner dan wawancara sedangkan yang umum yaitu pendapat para ahli dan peraturan perundang-undangan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum *Good Governance*

Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik harus menerapkan prinsip-prinsip "*good governance"*. Pengertian "*good governance"* menurut Mardiasmo (2004:18) adalah "Suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik".

Menurut Dadang Solihin (2007:216), "prinsip-prinsip *good governance"* adalah:

1. *Transparansi* (keterbukaan)
2. *Akuntabilitas* (pertanggung jawaban)
3. *Fairness* (keadilan)
4. *Responsibilitas* (daya tanggap)
5. Responsivitas

Tjokromiadjojo (dalam Sinambela, 2011:48) menyatakan "prinsip-prinsip dasar yang harus dianut dalam mewujudkan *good governance"*, yaitu:

a. Akutabel

   Yaitu pekerjaan yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

b. Transparan

   Yaitu diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat atas suatu pekerjaan yang dilakukan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c. Terbuka

Yaitu tidak ada yang ditutup-tutupi dalam melakukan suatu pekerjaan dan menerima saran maupun kritik dari masyarakat.

d. Sesuai hukum yang berlaku

Yaitu semua kegiatan atau pekerjaan berdasarkan ketutan yang berlaku atau menurut undang-undang yang mengaturnya.

e. Adanya jaminan

Yaitu jaminan terhadap kesamaan hak bagi setiap masyarakat.

Menurut *United Nations Development Program* (UNDP) mengemukakan bahwa "karakteristik atau prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam pemerintah yang baik (*Good Governance*) adalah sebagai berikut: 1) partisipasi (*participation*), yaitu keikutsertaan masyarakat dalam proses pembuatan keputusan, kebebasan berserikat dan berpendapat, serta kebebasan untuk berpartisipasi secara konstruktif. Setiap orang atau setiap warga negara baik lakilaki maupun perempuan harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing, 2) aturan hukum (*rule of law*), kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh (*impartially*), terutama tentang aturan hukum dan tentang hak asasi manusia, 3) transparan yaitu adanya kebebasan aliran informasi dalam berbagai proses kelembagaan sehingga mudah diakses oleh mereka yang membutuhkan, transparansi harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan dan informasi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya, dan informasi harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti, sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi, 4) daya tanggap yaitu proses yang dilakukan di setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stake holders*), 5) berorientasi konsensus (*consensus orientation*), pemerintahan yang baik (*good governance*) akan bertindak sebagai penengah (mediator) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai consensus atau kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika mungkin juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah, 6) berkeadilan (*equity*), pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya, tujuan dari prinsip ini adalah untuk menjamin agar kepentingan pihak-pihak yang kurang beruntung, seperti mereka yang miskin dan lemah, tetap terakomodasi dalam proses pengambilan keputusan, 7) efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia, 8) akuntabilitas (*accountability*), pengambil keputusan (*decision maker*) dalam organisasi sektor pelayanan dan warga negara madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*), 9) bervisi strategis yaitu para pemimpin dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan manusia dengan memahami aspek-aspek historis, kultural dan kompleksitas social yang mendasari perspektif mereka, 10) saling keterkaitan yaitu adanya kebijaksanaan yang saling memperkuat dan terkait serta tidak bisa berdiri sendiri".

Menurut Mardiasmo (2009:18) terdapat empat pilar yang saling berkaitan untuk mewujudkan *good governance* yaitu transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dan *value for money* (ekonomi, efisiensi, dan efektivitas).

1. Transparansi

   Transparansi diartikan sebagai keterbukaan lembaga-lembaga sektor publik dalam memberikan informasi dan disclosure yang diberikan harus dapat dipahami dan dimonitor oleh masyarakat. Transparansi mewajibkan adanya sistem informasi yang terbuka, tepat waktu, serta jelas dan dapat diperbandingkan yang menyangkut keadaan keuangan, pengelolaan perusahaan dan kepemilikan perusahaan. Transparansi atau keterbukaan dapat dilihat dari tiga aspek, yakni: (1) adanya kebijakan yang terbuka terhadap pengawasan, (2) adanya akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah, (3) berlakunya prinsip check and balance antar lembaga eksekutif dan legislatif. Ada beberapa indikator dari transparansi yaitu sebagai berikut:

   a. Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya dan tanggung jawab.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Kemudahan akses informasi.

c. Menyusun mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suap.

d. Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.

2. Partisipasi (*Participation*)

Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif. Ada beberapa indikator dari partisipasi yaitu sebagai berikut:

a. Adanya forum untuk menampung partisipasi masyarakat yang representatif, jelas arahnya, dan bersifat terbuka.

b. Kemampuan masyarakat untuk terlibat dalam proses pembuatan keputusan.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah sebagai bentuk kewajiban mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Ada beberapa indikator dari akuntabilitas yaitu sebagai berikut:

a. Proses pembuatan keputusan yang dibuat tertulis, tersedia bagi yang membutuhkan, memenuhi standar etika dan nilai-nilai yang berlaku, sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.
b. Kejelasan dari sasaran kebijakan yang sudah sesuai dengan visi dan misi organisasi serta standar yang berlaku.

4. Ekonomi, Efisiensi, Efektifitas (*Value for money*)

Value for money merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasar pada tiga elemen utama yaitu ekonomis, efisiensi, dan efektifitas. Ekonomi, pemerolehan *input* dengan kualitas dan kuantitas tertentu pada harga yang terendah. Ekonomi merupakan perbandingan input dengan input value yang dinyatakan dalam satuan moneter. Efisiensi, pencapaian output yang maksimum dengan input tertentu untuk pengguaan input yang terendah untuk mencapai output tertentu. Efisiensi merupakan perbandingan *output/input* yang dikaitkan dengan standar kinerja atau target yang telah ditetapkan. Efektivitas, tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan. Secara sederhana efektivitas merupakan perbandingan outcome dengan output.

Ada beberapa indikator dari *value for money* yaitu sebagai berikut:

a. Meminimalkan *input* dan memaksimalkan *output* (penggunaan sumber daya finansial secara maksimal).
b. Rasio antara *output* dan *input*.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c. Keberhasilan organisasi (tujuan tercapai dan program/kegiatan telah dilakukan dengan benar).

B. Tinjauan Umum Kecamatan Seberida

1. Geografis

Secara umum keadaan topografi Kecamatan Seberida adalah berupa dataran. Seluruh desa di wilayah Kecamatan Seberida dapat ditempuh dengan kendaraan roda dua dan empat dengan jarak Desa terjauh 41 km dari pusat pemerintahan Kabupaten yaitu Desa Kelesa. Sementara jarak desa-desa dari pusat pemerintahan Kabupaten Indragiri Hulu berkisar antara 20-41 KM. desa terdekat dari pusat pemerintahan Kabupaten adalah Desa Titian Resak yaitu 20 KM. Batas-batas Kecamatan Seberida :

Utara : Kecamatan Rengat dan Kecamatan Rengat Barat

Selatan : Kecamatan Batang Gansal

Timur : Kecamatan Batang Gansal

Barat : Kecamatan Batang Cenaku

2. Pemerintahan

Dari sisi pemerintahan Kecamatan Seberida terdiri dari 11 desa dengan status hukum desa defenitif serta tergolong desa dengan klasifikasi swakarsa. Kecamatan Seberida memiliki 41 dusun, 78 RW dan 249 RT. Desa Pangkalan Kasai memiliki jumlah RT terbanyak mencapai 46 RT. Hal ini tidaklah mengherankan mengingat jumlah penduduk di desa Seberida dari tahun ke tahun

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

terus meningkat. Sebaliknya Desa Bandar Padang memiliki jumlah unit administrasi paling sedikit yakni hanya terdiri 2 dusun, 4 RW, dan 10 RT.

Jika dibandingkan dengan tahun lalu, tidak ada penambahan jumlah unit administrastif. Dari 10 kepala yang berpendidikan strata 2 sebanyak 2 orang, yang berpendidikan strata 1 sebanyak 4 orang dan sisanya 4 orang lainnya berpendidikan SLTA sederajat.

Tabel II.1

Kecamatan Seberida Berdasarkan Jumlah Dusun, RW dan RT

No	Desa	Dusun	RW	RT
1	Bukit Meranti	4	8	24
2	Paya Rumbai	3	6	12
3	Kelesa	3	4	15
4	Beligan	3	5	12
5	Seresam	3	6	24
6	Petala Bumi	3	5	23
7	Titian Resak	5	10	33
8	Sibabat	5	8	19
9	Pangkalan kasai	4	11	46
10	Buluh Rampai	6	11	31
11	Bandar Padang	2	4	10
Jumlah		**41**	**78**	**249**

Sumber: Kantor Camat Seberida, 2021.

3. Penduduk

Jumlah penduduk Kecamatan Seberida pada akhir tahun 2020 adalah 56.168 jiwa yang terdiri dari 29.338 laki-laki dan 26.830 perempuan dan berasal dari 14.291 rumah tangga. Dengan demikian rata-rata jumlah penduduk per rumah tangga adalah 4 orang. Kecamatan Seberida dihuni oleh multi etnik, yaitu suku melayu, minang, cina, batak dan suku lainnya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Rasio jenis kelamin penduduk Kecamatan Seberida adalah 109. Artinya dari 100 orang penduduk perempuan terdapat 109 orang penduduk laki- laki. Seluruh desa/kelurahan mempunyai rasio jenis kelamin di atas 100, atau dengan kata lain jumlah penduduk laki-laki di Kecamatan Seberida lebih banyak dari jumlah penduduk perempuan.

Dilihat dari jumlah penduduk tiap desa, dari 11 desa/kelurahan yang ada, Kelurahan Pangkalan Kasai memiliki jumlah penduduk paling banyak yaitu 16.556 jiwa diikuti oleh Desa Payah Rumbai sebanyak 8.324 jiwa. Sementara Desa Beligan memiliki jumlah penduduk yang paling kecil dibandingkan dengan desa/kelurahan lainnya yaitu sebanyak 1.669 jiwa.

Tabel II.2

Kecamatan Seberida Berdasarkan Jumlah Penduduk

No	Desa	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Bukit Meranti	1.663	1.463	3.126
2	Paya Rumbai	4.394	3.930	8.324
3	Kelesa	1.022	890	1.912
4	Beligan	835	834	1.669
5	Seresam	1.659	1.554	3.213
6	Petala Bumi	1.863	1.827	3.690
7	Titian Resak	3.282	3.031	6.313
8	Sibabat	1.640	1.432	3.072
9	Pangkalan kasai	8.687	7.869	16.556
10	Buluh Rampai	3.175	2.966	6.141
11	Bandar Padang	1.118	1.034	2.152
Jumlah		**29.338**	**26.830**	**56.168**

Sumber: Kantor Camat Seberida, 2021.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel II.3

Perbandingan Penduduk Laki-laki dan Perempuan (Sex Ratio) Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Seberida

No	Desa	Laki-Laki	Perempuan	Sex Ratio
1	Bukit Meranti	1.663	1.463	114
2	Paya Rumbai	4.394	3.930	112
3	Kelesa	1.022	890	115
4	Beligan	835	834	100
5	Seresam	1.659	1.554	107
6	Petala Bumi	1.863	1.827	102
7	Titian Resak	3.282	3.031	108
8	Sibabat	1.640	1.432	115
9	Pangkalan kasai	8.687	7.869	110
10	Buluh Rampai	3.175	2.966	107
11	Bandar Padang	1.118	1.034	108
Jumlah		**29.338**	**26.830**	**109**

Sumber: Kantor Camat Seberida, 2021.

4. Pendidikan dan Kesehatan

Di sektor pendidikan, Kecamatan Seberida memiliki 7 unit TK sederajat, 11 unit SD sederajat, 9 unit SMP sederajat, 7 unit SMA/SMK sederajat. Salah satu faktor penting yang menunjang kualitas dan efisiensi pendidikan adalah rasio siswa guru dan murid.

Berdasarkan data yang diperoleh dari UPT Dinas Pendidikan Kecamatan Seberida, diketahui bahwa rasio guru dan murid, untuk tingkat TKNyaitu 1:12 untuk tingkat Sekolah Dasar (SD) yaitu 1:18, untuk tingkat MI yaitu 1:19 sedangkan ratio guru dan murid tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Madrasah Tsanawiyah (MTs) mempunyai ratio 1:12 dan 1:11. Rasio guru dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

murid untuk tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA), Madrasah Aliah (MA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) masing-masing 1:12, 1:8 dan 1:14.

Pada sektor kesehatan, di Kecamatan Seberida terdapat 1 unit puskesmas, poliklinik 3 unit, 13 unit puskesmas pembantu (pustu), 10 unit tempat praktek dokter, 10 unit praktek bidan dan 34 posyandu. Mengingat sangat pentingnya fasilitas dan tenaga kesehatan yang berkualitas di wilayah kecamatan Seberida maka sangat diperlukan perhatian yang lebih dari pemerintah setempat pada sektor kesehatan.

Tabel II.4

Jumlah Lembaga Pendidikan Pra Sekolah dan SD Sedearajat Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Seberida

No	Desa	TK/Sederajat		SD/Sederajat	
		Negeri	Swasta	Negeri	Swasta
1	Bukit Meranti	-	1	2	1
2	Paya Rumbai	-	1	1	-
3	Kelesa	-	1	3	1
4	Beligan	-	2	2	-
5	Seresam	-	-	1	1
6	Petala Bumi	-	2	2	-
7	Titian Resak	-	1	3	1
8	Sibabat	-	1	2	-
9	Pangkalan kasai	2	3	5	-
10	Buluh Rampai	-	1	4	1
11	Bandar Padang	-	1	1	-
Jumlah		**2**	**5**	**10**	**1**

Sumber: Kantor Camat Seberida, 2021.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel II.5

Jumlah Lembaga Pendidikan Tingkat Menengah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Seberida

No	Desa	SMP		SMA		SMK	
		Negeri	Swasta	Negeri	Swasta	Negeri	Swasta
1	Bukit Meranti	1	-	-	-	-	-
2	Paya Rumbai	-	-	-	-	-	-
3	Kelesa	-	1	1	-	-	-
4	Beligan	1	-	-	-	-	-
5	Seresam	-	1	-	1	-	-
6	Petala Bumi	-	1	-	1	-	-
7	Titian Resak	1	-	-	-	-	-
8	Sibabat	-	-	-	-	-	-
9	Pangkalan kasai	2	-	1	-	-	-
10	Buluh Rampai	-	1	-	2	1	-
11	Bandar Padang	-	-	-	-	-	-
Jumlah		**5**	**4**	**2**	**4**	**1**	**-**

Sumber: Kantor Camat Seberida, 2021.

5. Agama

Di Kecamatan Seberida toleransi hidup beragama berjalan dengan sangat baik. Indikator tersebut dapat dilihat dari banyaknya pembangunan sarana peribadatan di Kecamatan Seberida, tercatat terdapat 41 masjid, 143 surau/langgar dan 10 Gereja. Ini merupakan bukti bahwa kepedulian masyarakat terhadap kehidupan beragama sangat kuat, selain dari itu pembangunan sarana ibadah terutama masjid dan surau/langgar merupakan hasil swadaya masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel II.6

Jumlah Tempat Ibadah di Kecamatan Seberida

No	Desa	Mesjid	Mushola	Gereja
1	Bukit Meranti	5	18	-
2	Paya Rumbai	2	4	-
3	Kelesa	1	5	-
4	Beligan	3	6	-
5	Seresam	1	15	-
6	Petala Bumi	5	18	1
7	Titian Resak	4	18	-
8	Sibabat	5	12	-
9	Pangkalan kasai	11	21	9
10	Buluh Rampai	3	21	-
11	Bandar Padang	1	5	-
Jumlah		**41**	**143**	**10**

Sumber: Kantor Camat Seberida, 2021.

C. Tinjauan Umum Kantor Camat Seberida

1. Struktur Organisasi Kantor Camat Seberida

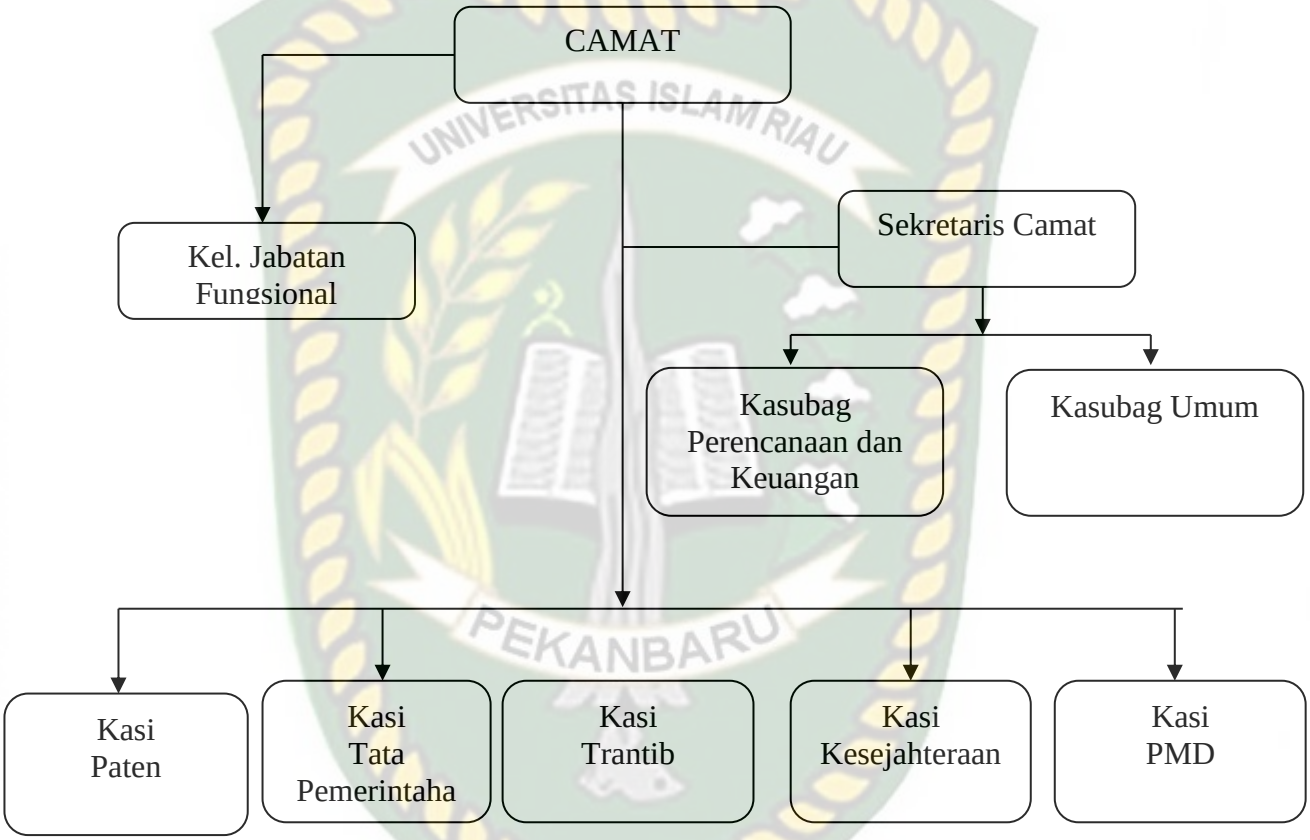
Organisasi adalah wadah tempat perkumpulan orang-orang secara dinamis dalam kegiatan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang diinginkan sebagai mana yang telah digariskan sebelumnya. Perkumpulan orang-orang tersebut memiliki suatu peraturan dan persyaratan-persyaratan yang baik dilihat dari segi kualitas personalnya maupun jumlah kuantitas personalnya. Dalam organisasi selalu terdapat rangkaian hirarki, yang berarti bahwa dalam suatu organisasi selalu terdapat apa yang dinamakan bawahan dan atasan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berikut struktur organisasi Kantor Camat Seberida:

Gambar II.1

Struktur Organisasi Kantor Camat Seberida



Sumber: Kantor Camat Seberida, 2021.

1. Camat

Camat mempunyai tugas: "1) mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamtan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di Nagori/kelurahan dan kecamatan, 2) melaporkan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan kepada Bupati dengan tembusan kepada satuan kerja perangkat daerah yang membidangi urusan pemberdayaan masyarakat, 3)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mengintegrasikan nilai-nilai sosial kultural diwilayah kerja Kecamatan, 4) menciptakan stabilitas dalam dinamika publik, ekonomi dan budaya diwilayah kerja Kecamatan, 5) mengupayakan terwujudnya ketentraman dan ketertiban wilayah sebagai perwujudan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dalam kerangka membangun integritas kesatuan wilayah, 6) melakukan koordinasi dengan kepolisian Negara Republik Indonesia mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah Kecamatan, 7) melakukan koordinasi dengan pemuka agamayang berada diwilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umummasyarakat di wilayah kecamatan, 8) menetapkan prosedur pedoman teknis terhadap kelancaran pelaksanaan tugas pemerintah pembangunan dan kemasyarakatan, 9) mengkoordinasikan dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penegukan peraturan perundang-undangan dan/atau kepolisian Negara Republik Indonesia, 10) mengkoordinasikan dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya di bidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, 11) melaporkan pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah kecamatan kepada Bupati, 12) mengkoordinasikan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, 13) mengkoordinasikan dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, 14) melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan, 15) melaporkan penyelenggaraan kegiatan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pemerintahan di tingkat Kecamatan kepada Bupati, 16) melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan Desa dan/atau Kelurahan, 17) memberikan bimbingan, supervisi, fasilitas dan konsultasi pelaksanaan administrasi Desa dan/atau Kelurahan, 18) melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat Desa dan/atau kelurahan, 19) melakukan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan Desa dan/atau kelurahan di tingkat kecamatan, 20) melaporkan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan Desa dan/atau kelurahan di tingkat kecamatan kepada Bupati, 21) melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan, 22) melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal, 23) melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan, 24) melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan, 25) melaporkan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan kepada Bupati, 26) menyusun RKA dan DPA Kecamatan, 27) melakukan tindakan yang mengakibatkan pengeluaran atas beban anggaran belanja, 28) melakukan pengujian atas tagihan dan memerintahkan pembayaran, 29) mengadakan ikatan/perjanjian kerjasama dengan pihak lain dalam balas anggaran yang telah ditetapkan, 29) menyusun dan menyampaikan laporan keuangan, 30) Mengelola barang milik daerah, 31) memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancer dan tertib, 32) melaksanakan tugas pelimpahan sebagian kewenangan yang telah diberikan oleh Kepala Daerah,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

33) membuat program kerja tahunan dengan mengacu pada program kerja Pemerintahan Kabupaten Inhu, 34) menetapkan prosedur pedoman teknis terhadap kelancaran pelaksanaan tugas pemerintah pembangunan dan kemasyarakatan, 35) melaksanakan tugas dibidang kepegawaian di kecamatan, 36) memberikan saran atau pertimbangan kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah dalam rangka pengambilan keputusan yang menyangkut tugas umum pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di lingkungan Kecamatan, 37) mengevaluasi dan menilai hasil pelaksanaan tugas para bawahan di lingkungan Kecamatan, 38) menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil sesuai dengan ketentuan yang berlaku, 39) membuat laporan pertanggung jawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada atasan, dan 40) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya".

2. Sekretaris Camat

Sekretaris Camat mempunyai rincian tugas: "1)Menjamin Sekretariat Camat agar pelaksana Sekretariat Camat berjalan lancar dan optimal, 2) mengkoordinasikan penyusunan program dan kegiatan seksi, 3) melaksanakan tugas-tugas pengelolaan administrasi keuangan, 4) mengkoordinasikan pelaksanaan tugas terhadap Kepala Seksi dan kelompok Jabatan Fungsional serta Desa/Kelurahan, 5) mengadakan pembinaan administrasi organisasi dan terlaksana serta memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh staf, 6) melaksanakan pengkajian masalah strategis Kecamatan, 7)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mengkoordinasikan penyusunan program dan penyelenggaraan tugastugas secara terpadu dan tugas pelayanan administrasi, 8) merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor, 9) melaksanakan pengelolaan surat menyurat arsip dan dokumen lainnya, 10) melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggungjawab atas keamanan kantor, 11) melaksanakan pengawasan terhadap disiplin pegawai, budaya bersih, budaya kerja dan budaya tertib, 12) mempersiapkan penyelenggaraan rapat dinas dan mempersiapkan Surat Perintah Tugas bagi pegawai yang akan melaksanakan perjalanan dinas, 13) melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas, 14) melaksanakan tugas-tugas dibidang kepegawaian. Melaksanakan tugas-tugas dibidang pengelolaan barang, 15) memelihara, merawat, menjaga dan mengawasi inventaris kantor, 16) menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas, 17) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya".

3. Kasubag Perencanaan dan Keuangan

   Kasubag Perencanaan dan Keuangan mempunyai rincian tugas : "1) merencanakan dan merumuskan program kegiatan kecamatan kepada sekertaris camat, 2) melaksanakan urusan umum dan kepeegawaian (DUK, Arsip surat. Agenda surat, distribusi surat, Absensi Pegawai), 3) melaksanakan evaluasi dan pelaporan setiap kegiatan, 4) melaksanakan urusan keuangan (mengadministrasikan urusan keuangan kecamatan), dan 5) melaksanakan tugas kedinasan lain yang di perintahkan oleh Camat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Kasubag Umum

Kasubag Umum memupunyai tugas: “1) membuat program kerja dibidang tata usaha dan umum, 2) mendistribusikan surat masuk dan surat keluar, 3) menyelenggarakan penerimaan naskah dinas, mencatat dalam lembaran disposisi, 4) memelihara/menyimpan dan mengatur penggunaan stempel jabatan Camat, 5) menyerahkan dan meneruskan formulir yang telah disahkan ke TPDK Kecamatan atau Tingakt Kabupaten, 6) mengagendakan jadwal kegiatan Kecamatan, 7) mengurus perjalanan dinas, 8) menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkahlangkah yang perlu diambil sesuai dengan ketentuan yang berlaku, 9) membuat laporan pertanggung jawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada atasan, 10) melaksanakan tugas-tugas dibidang kepegawaian, 11) melaksanakan tugas-tugas dibidang pengelolaan barang, 12) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

5. Kasi Paten

Kasi Paten memiliki tugas: “1) mempelajari peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan, 2) membuat rencana program di bidang pelyanan umum, 3) menyiapkan petunjuk teknis pedoman pelaksanaan pelayanan akta kelahiran, akta kematian, akta pernikahan, akta perceraian, akta pengesahan, akta penyerahan anak dan akta perubahan usaha, 4) menghimpun dan mengelola data catatan sipil dan pelayanan umum serta mencari pemesahannya, dan 5) melaksanakan pengadministrasian jasa ketatausahaan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

6. Kasi Tata Pemerintahan

Kasi Tata Pemerintahan mempunyai rincin tugas: “1) membuat program kerja dibidang pemerintahan, 2) memfasilitasi terhadap penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa/kelurahan, 3) penyelenggaraan tugas-tugas pembantuan di bidang keagrariaan/ pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, 4) laporan bulanan penduduk Kecamatan, 5) Melaksanakan verifikasi dan pemeriksaan data kependudukan, surat keterangan / formulir KTP / KK, 6) melakukan pelayanan umum dalam memberikan Surat Keterangan Pindah, Surat keterangan Penduduk, dan lain-lain, 7) melakukan pembinaan dan pengawasan pembentukan BPD, 8) memfasilitasi pelaksanaan tugas kepala Desa dan perangkat Desa, 9) membuat data kepala Desa dan Perangkat desa dalam rangka pelaksanaan tugas kepala Desa dan perangkat Desa dalam rangka penyusunan Daftar Penerimaan Tunjangan Perbaikan Penghasilan Aparat Pemerintahan Desa (TPPAPD), 10) mempersiapkan bahan-bahan kegiatan pembinaan kehidupan beragama, kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, 11) membuat laporan monografi Kecamatan, 12) melakukan dan memfasilitasi terhadap penyelesaian perselisihan yang timbul antar pemerintahan Desa, 13) memfasilitasi penyusunan peraturan Desa, 14) melakukan pembinaan terhadap generasi muda organisasi kepemudaan, organisasi sosial politik, budaya/ada, 15) membuat laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada atasan, 16) melaksanakan koordinasi tugas-tugas kepada sekcam, 17)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya".

7. Kasi Trantib

Kasi Trantib mempunyai rincin tugas: "1)membuat program kerja di bidang ketentraman dan ketertiban umum, 2) Melakukan koordinasi dengan aparat keamanan, 3) pengumpulan, pengolahan dan evaluasi data dibidang ketentraman dan ketertiban umum, 4) memfasilitasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, 5) melakukan pengawasan dan pemantauan dalam pelaksanaan kegiatan pembebasan tanah, 6) memfasilitasi keamanan dan ketertiban umum terhadap pelaksanaan pemilihan kepala desa dan anggota Badan Permusyawaratan Desa, 7) memfasilitasi pelaksanaan urusan otonomi daerah Kabupaten/Kota yang diserahkan kepada Kepala Desa dibidang ketentraman dan ketertiban umum, 8) membantu Camat dalam pengawasan dan pemantauan terhadap setiap izin dan rekomendasi yang dikeluarkan agar sesuai dengan peraturan daerahatau ketentuan yang berlaku, 9) pelaksanaan tugas pembantuan dibidang pengawasan terhadap penyaluran bantuan kepada masyarakat serta melakukan kegiatan pengamanan akibat bencana alam dan bantuan lainnya, 10) melakukan pembinaan masalah kenakalan remaja, penyalahgunaan narkoba dan masalah sosial, 11) pembinaan kehidupan beragama, kepercayaan kepada Tuhan Yanag Maha Esa, 12) melakukan koordinasi tugas kepada Sekretaris Kecamatan, 13) menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku, 15) membuat laporan pertanggungjawaban

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada atasan, 16) melakukan pembinaan terhadap perlindungan masyarakat, 17) melakukan koordinasi dengan aparat keamanan, 18) memproses rekomendasi terhadap penerbitan izin sesuai dengan ketentuan peraturan yang verlaku, 19) melakukan pembinaan terhadap organisasi kepemudaan, 20) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya".

8. Kasi Kesejahteraan

   Kasi Kesejahteraan mempunyai tugas: "1) membuat perencanaan dan penyusunan program dalam bidang kependudukan dan kesejahteraan social, 2) sosialisasi perda/kebijakan perda dalam hal kependudukan dan kesejahteraan social, 4) evaluasi dan pengawasan kegiatan dan pengembangan kependudukan, 5) memantau dan menganalisa data dan pengembangan kependudukan, 6) inventarisasi permasalahan kasi kependudukan/kesejahteraan social, dan 6) melaporkan hasil pelaksanaan tugas pada pimpinan.

9. Kasi PMD

   Kasi PMD mempunyai tugas: "1) membantu Camat dalam hal mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dan forum musyawarah perencanaan pembangunan di Desa/Kelurahan dan Kecamatan, 2) mempersiapkan bahan-bahan kegiatan pendidikan masyarakat, kesenian dan kebudayaan, 3) memonitor dan melakukan upaya pencegahan terhadap segala jenis penyakit masyarakat antara lain: perjudian, tuna susila, miras, perkelahian antar kelompok dan pembuatan asusila lainnya, 4) membuat program kerja di bidang pembangunan,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pemberdayaan masyarakat dan Desa, 5) melakukan pembinaan usaha gotong royong masyarakat dalam mendukung Gerakan Pembangunan Swadaya Masyarakat (Gerbang Swara) dan melakukan penyuluhan dalam rangka menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab dalam pembanguna, 6) melakukan kegiatan kegiatan dalam melaksanakan Musyawarah Rencana Pembangunan (Musrenbang) tingkat Desa dan tingkat Kecamatan, 7) melakukan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta pengembangan asset Desa/ Kelurahan, 8) menyiapkan bahan penyusunan program dibidang pemberdayaan masyarakat, 9) melakukan pengawasan/monitoring bantuan yang diberikan Pemerintah kepada DesaKelurahan, 11) meneliti usulan anggaran yang diajukan oleh Desa/Kelurahan, 12) melakukan koordinasi dengan pemerintah Desa/Kelurahan, 13) melakukan koordinasi tugas-tugas kepada Sekretaris Kecamatan, 14) melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya".

2. Tata Kerja Pegawai Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.

Adapun tata kerja pegawai Kantor Camat Seberida Kabupaten Indaragiri Hulu adalah sebagai berikut:

1. Dalam melaksanakan tugasnya, camat, sekretarus kecamatan, kepala seksi dan kelompok jabatan fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi dalam kecamatan sesuai dengan tugas pokok masing-masing.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengawasi bawahan masing-masing dan bila terjadi penyimpangan agar mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Setiap pimpinan satuab organisasi bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahannya masing-masing dan memberikan bimbingan dan petunujuk bagi pelaksanaan tugas bawahan.
4. Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk-petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan masing-masing serta menyampaikan laporan berkala tepat pada waktunya.

Kecamatan sebagai bagian dari unsur pelaksana pemerintahan daerah mempunyai aturan-aturan normatif yang dimiliki oleh Kantor Camat Seberida Kabupaten Indaragiri Hulu yang harus ditaati oleh semua anggota organisasi adalah sebagai berikut :

1. Ketetapan jam kantor

Senin – Kamis	Masuk	: jam 07.30 wib
	Pulang	: jam 16.00 wib
Jum'at	Masuk	: jam 07.30 wib
	Istirahat	: jam 11.30 s/d 13.00 wib
	Pulang	: jam 16.30 wib

2. Pegawai berpakaian sesuai dengan seragam yang telah ditetapkan oleh peraturan kantor
3. Pegawai dilarang meninggalkan kantor pada jam kerja sedang berlangsung kecuali ada izin dari kantor atau pimpinan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Pegawai harus saling bekerjasama dalam menjalankan tugas, sehingga tugas yang diberikan hasilnya sesuai dengan yang diharapkan
5. Pegawai harus saling menjaga keharmonisan hubungan sesama pegawai.

Sedangkan tingkatan dan jenis hukuman disiplin yang ditetapkan di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indaragiri Hulu yaitu sebagai berikut :

1. Tingkat Hukuman Ringan
   - Berupa teguran secara lisan dari atasan
   - Berupa teguran secara tertulis
   - Berupa pernyataan tidak puas secara lisan
2. Tingkat Hukuman Sedang
   - Penundaan kenaikan gaji
   - Penundaan kenaikan pangkat
3. Tingkat Hukuman Berat
   - Penurunan pangkat pada tingkat yang setingkat lebih rendah paling lama satu tahun
   - Pembebasan dari jabatan
   - Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai pegawai negeri sipil
   - Pemberhentian dengan tidak hormat sebagai pegawai negeri sipil

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Jenis dan Prosedur Pelayanan Pada Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.

Adapun jenis dan prosedur pelayanan pada Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk

   Prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk adalah sebagai berikut:

   a) Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa terkait pembuatan KTP
   b) Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa ke Kantor Kecamatan Seberida
   c) Masyarakat mengajukan surat permohonan dari kantor kecamatan ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
   d) Aparatur pelayanan melakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan berkas
   e) Aparatur pelayanan melakukan Perekaman/poto untuk pembuatan KTP
   f) Aparatur pelayanan melakukan pencetakan KTP masyarakat.
   g) Aparatur pelayanan melakukan verifikasi KTP
   h) Aparatur pelayanan melakukan penyerahan KTP ke masyarakat pemohon.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga

Prosedur pelayanan pembuatan Kartu Keluarga adalah sebagai berikut:

a) Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa terkait pembuatan KK
b) Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa ke Kantor Kecamatan Seberida
c) Masyarakat mengajukan surat permohonan dari kantor kecamatan ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
d) Aparatur pelayanan melakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan berkas.
e) Aparatur pelayanan melakukan Registrasi pembuatan KK
f) Aparatur pelayanan melakukan pencetakan KK masyarakat.
g) Aparatur pelayanan melakukan verifikasi KK
h) Aparatur pelayanan melakukan penyerahan KK ke masyarakat pemohon.

3. Pelayanan Akta Kelahiran

Prosedur pelayanan pembuatan Akta Kelahiran adalah sebagai berikut:

a) Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa terkait pembuatan Akta Kelahiran
b) Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa ke Kantor Kecamatan Seberida

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c) Masyarakat mengajukan surat permohonan dari kantor kecamatan ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

d) Aparatur pelayanan melakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan berkas

e) Aparatur pelayanan melakukan Registrasi pembuatan Akta Kelahiran

f) Aparatur pelayanan melakukan pencetakan Akta kelahiran

g) Aparatur pelayanan melakukan verifikasi Akta kelahiran.

h) Aparatur pelayanan melakukan penyerahan Akta kelahiran ke masyarakat/ pemohon

4. Pelayanan Surat Keterangan Pindah Penduduk

Prosedur pelayanan Surat Keterangan Pindah Penduduk adalah sebagai berikut:

a) Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa terkait pembuatan suarat Keterangan Pindah penduduk

b) Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa ke Kantor Kecamatan Seberida.

c) Aparatur pelayanan dari kantor kecamatan melakukan registrasi kepindahan penduduk yang diketahui oleh Camat

d) Berkas yang sudah di registrasi dan diketahui oleh Camat kemudian di ajukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

e) Aparatur Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil melakukan registrasi berkas.

f) Aparatur Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil melakukan cetak surat kepindahan penduduk.\

g) Aparatur Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil melakukan verifikasi.

h) Aparatur pelayanan melakukan penyerahan surat pindah penduduk

5. Pelayanan Akta Kematian

Prosedur pelayanan Akta Kematian adalah sebagai berikut:

a) Masyarakat mengajukan surat keterangan kematian dari Rumah Sakit kemudian di ajukan ke kantor Desa/Kelurahan.

b) Masyarakat mengajukan surat keterangan kematian dari Desa/Kelurahan ke Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil

c) Aparatur Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil melakukan Registrasi berkas

d) Aparatur Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil melakukan cetak Akta kematian

e) Aparatur Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil melakukan verifikasi.

f) Aparatur Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil melakukan penyerahan Akta kematian ke masyarakat/pemhon.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Prinsip "*Good Governance*" dalam pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu berdasarkan "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik".

Kecamatan sebagai salah satu dari Organisasi Pemerintah Daerah mendapatkan pelimpahan sebagian wewenang dari pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi dan wewenangnya dalam rangka melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat, dengan tujuan memperpendek akses masyarakat dalam mengurus perizinan dan non rerizinan., salah satunya adalah Kantor Camat Seberida Kabupaten Indargiri Hulu, dimana kantor Camat Seberida harus dapat bekerja dengan tanggung jawab sesuai dengan undang-undang dalam melaksanakan pelayanan dengan prima kepada masyarakat sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang berfungsi penyelenggarakan pelayanan publik.

Dalam menerapkan pelayanan publik, kecamatan Seberida harus menerapkan prinsip "*good governance*". *Good governance* merupakan upaya dari terwujudnya tata pemerintahan yang baik dari segi pelayanan. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip good governance untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, di

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

samping itu masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, dan biayanya mahal.

Menurut Sadjijono (2007:203) *good governance* mengandung arti: "Kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara". Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti *good governance* sebagai berikut: "Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivias, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat".

Salah satu prinsip dalam mewujudkan *good governance* adalah transparansi. Transparansi diartikan sebagai keterbukaan lembaga-lembaga sektor publik dalam memberikan informasi yang diberikan harus dapat dipahami dan dimonitor oleh masyarakat. Transparansi mewajibkan adanya sistem informasi yang terbuka, tepat waktu, serta jelas dan dapat diperbandingkan yang menyangkut keadaan keuangan, pengelolaan perusahaan dan kepemilikan perusahaan. Transparansi juga "menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjadi kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai". Ada beberapa indikator dari transparansi yaitu sebagai berikut:

a. Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya dan tanggung jawab.
b. Kemudahan akses informasi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c. Menyusun mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suap.

d. Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.

Salah faktor yang paling penting dan untuk melihat sejauh mana adanya perlindungan terhadap masyarakat dalam mendapatkan pelayanan adalah terpenuhinya hak-hak masyarakat yang salah satunya adalah hak untuk mendapatkan informasi. Informasi pelayanan yang maksud adalah informasi mengenai prosedur pelayanan. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden mengenai informasi prosedur pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu, dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel III.1
Informasi Prosedur Pelayanan

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Transparan	2	10 %
2	Cukup transparan	6	30 %
3	Tidak transparan	12	60 %
Jumlah		**20**	**100 %**

Sumber: Data olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan Tabel III.1 di atas, dapat diketahui tanggapan responden mengenai informasi prosedur pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu, sebanyak 2 orang responden atau 10 % menyatakan transparan, sebanyak 6 orang responden atau 30 % menyatakan cukup transparan dan sebanyak 12 orang responden atau 60 % menyatakan tidak transparan. Dengan demikian kesimpulan sementara terhadap informasi prosedur pelayanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu tidak transparan, hal ini disebabkan prosedur pelayanan tidak diinformasikan secara terbuka.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Camat Seberida mengenai informasi prosedur pelayanan diperoleh keterangan bahwa:

> "Persyaratan administrasi kependudukan pada kantor Camat Seberida sudah diinformasikan secara terbuka. Kami tak ingin menyusahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Kantor Camat Seberida mengedepankan prinsip kesederhanaan, efisiensi, kejelasan, kepastian, keamanan dan keterbukaan. Hal ini didasarkan pada semangat pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan yang tidak merepotkan masyarakat dan memberikan rasa nyaman bagi masyarakat Seberida" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Camat Seberida mengenai informasi prosedur pelayanan diperoleh keterangan bahwa:

> "Informasi mengenai prosedur pelayanan pada kantor Seberida dapat ditanyakan langsung kepada petugas pelayanan, petugas nantinya akan menerangkan dengan jelas apa-apa saja sayarat yang harus dilengkapi. Kami sebagai salah satu lembaga publik ya tentunya harus melaksanakan pelayanan publik secara cepat dan tepat, dalam arti tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Dan tentunya untuk mewujudkan pelayanan prima" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasi Tata Pemerintahan mengenai informasi prosedur pelayanan diperoleh keterangan bahwa:

> "Petugas akan menjelaskan informasi prosedur pelayanan, prosedur pelayanan tentunya mudah dan tidak memberatkan masyarakat. Pegawai akan melayani sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat. Mereka bekerja sesuai aturan yang ada, pagi-pagi sudah datang, dan langsung melayani masyarakat. Ada 4 prinsip yang kami kedepankan dalam memberikan pelayanan terpadu. Pertama, kesederhanaan dan efisiensi yang mengandung arti prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, serta biaya pelayanan yang tidak terlalu tinggi diluar kewajaran sesuai peraturan yang berlaku. Kedua, kejelasan dan kepastian yang mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik persyaratan teknis maupun administrasi, pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran serta waktu penyelesian pelayanan. Ketiga adalah keamanan, dimaksudkan bahwa proses hasil pelayanan dapat memberikan kepastian hukum dan rasa aman bagi masyarakat. Keempat keterbukaan dengan maksud prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberian waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyaraka" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Berdasarkani hasil observasi penulis, diketahui bahwa informasi tertulis mengenai prosedur pelayanan, seperti papan informasi tidak tersedia. Masyarakat masih banyak yang tidak mengetahuinya secara jelas mengenai prosedur dalam mendapatkan pelayanan. Biasanya masyarakat akan bertanya langsung kepada pegawai kecamatan bagaimana prosedur pelayanan yang harus mereka lalui. Disinilah sering mendapatkan ketidaknyamanan, karena sering kali pegawai kurang tanggap terhadap masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai prosedur pelayanan.

Sejalan dengan perkembangan dari hak asasi manusia. Inti dari hak atas informasi ini adalah hak masyarakat untuk mendapatkan informasi dari petugas pelayanan tentang hal-hal yang berhubungan dengan prosedur pelayanan, dalam hal terjadi hubungan antara petugas pelayanan dengan masyarakat, suatu tindakan yang baik apabila petugas pelayanan menginformasikan prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan yaitu alur pelayanan. Dimana alur pelayanan ini harus diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat. Dengan demikian sudah jelas bahwa prosedur pelayanan harus diinformasikan secara terbuka dan informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan Kantor Camat Seberida harus dapat

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dimengerti oleh masyarakat. Faktanya prosedur pelayanan di Kantor Camat Seberida tidak di informasikan secara terbuka. Jika ada masyarakat yang tidak mengetahui mengenai prosedur pelayanan, jalan satu-satunya hanyalah bertanya langsung kepada pegawai Kecamatan.

Menurut peneliti, sebaiknya pemerintah kecamatan harus menyediakan papan informasi, supaya masyarakat mengetahui prosedur, kerena kalau berbicara terbuka, hanya dengan menyampaikannya dengan lisan saja tidak cukup karena seringkali apa yang dikatakan pemerintah kecamatan tidak sesui dengan pada saat masyarakat melakukan pelayanan di kantor kecamatan, karena papan informasi sangat di butuhkan dalam setiap pelayan agar membuat masyarakat tidak bertanya-tanya bagaimana prosedur yang harus di lalui dalam setiap pengurusan pelayanan yang dibutuhakan.

Secara keseluruhan penerapan prinsip "*good governance"* yang berkaitan dengan penyediaan informasi prosedur pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu tidak transparan. Hal ini disebabkan prosedur pelayanan tidak di informasikan secara terbuka.

Tujuan *good governance* adalah "tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar semua komponen pelaku (negara, masyarakat madani, dan pihak swasta), hal ini didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dengan tujuan: a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

penyelenggara pelayanan publik, b) terwujudnya sistem penyelenggara pelayanan yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan , dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik".

Selanjutnya mengenai informasi biaya pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu. Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, biaya pelayanan adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden mengenai informasi biaya pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu, dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel III.2
Informasi Biaya Pelayanan

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Transparan	-	-
2	Cukup transparan	8	40 %
3	Tidak transparan	12	60 %
Jumlah		**20**	**100 %**

Sumber: Data olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan Tabel III.2 di atas, dapat diketahui tanggapan responden mengenai informasi biaya pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Indragiri Hulu, sebanyak 8 orang responden atau 40 % menyatakan cukup transparan, sebanyak 12 orang responden atau 60 % menyatakan tidak transparan sedangkan responden yang menyatakan informasi biaya pelayanan sudah transparan tidak ada atau 0 %. Dengan demikian kesimpulan sementara terhadap informasi biaya pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu tidak transparan, hal ini disebabkan biaya pelayanan tidak diinformasikan secara terbuka.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Camat Seberida mengenai informasi biaya pelayanan diperoleh keterangan bahwa:

> "Untuk masalah keterbukaan informasi mengenai biaya pelayanan kepada masyarakat, saya pikir kami sebagai petugas kecamatan sudah cukup baik dalam hal tersebut kami selalu memberi tahu biaya pelayanan harus dipenuhi oleh masyarakat, kami sudah menjalankan tugas dan wewenang kami sebagai petugas kantor kecamatan Seberida" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Camat Seberida mengenai informasi biaya pelayanan diperoleh keterangan bahwa:

> "Kalau mengenai informasi biaya, masyarakat dapat bertanya langsung pada petugas pelayanan. Selain itu biesarnya biaya yang dikenakan saya rasa sudah tepat dan tidak memberatkan sama sekali, lagipula memang biayanya sesuai dengan peraturan yang berlaku dan yang telah ditetapkan. Pegawai juga tidak pernah menerapkan pungli kepada masyarakat" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasi Tata Pemerintahan mengenai informasi biaya pelayanan diperoleh keterangan bahwa:

> "Petugas akan menjelaskan informasi biaya pelayanan. Selama ini petugas juga tidak pernah meminta bayaran yang lebih kecuali biaya yang memang harus dibayar sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkani hasil observasi penulis, diketahui bahwa informasi biaya pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu tidak di informasikan secara terbuka. Sehingga biaya pelayanan sering tidak sama diantara masyarakat satu dengan masyarakat yang lain, dan terdapat sebagian masyarakat yang mengeluarkan biaya lebih besar dengan harapan proses pengurusan yang diperlukan cepat diselesaikan.

Selain itu tidak adanya papan khusus biaya, kalau ada tertera masyarakat tidak akan perlu bertanya kepada pegawai, tetapi pada kenyatannya biaya ditentukan oleh pegawai dan masyarakat tidak mengetahui berapa pastinya biaya yang harus dikeluarkan.

Secara keseluruhan penerapan prinsip "*good governance"* yang berkaitan dengan informasi biaya pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu tidak transparan, karena biaya pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu tidak ada kejelasan dan tidak dipublikasikan kepada masyarakat sehinnga masyarakat tidak terlalu tahu tentang berapa biaya yang harus dikeluarkan dan pada kenyataannya biaya di tentukan oleh pegawai yang sering kali memungut biaya yang diluar prediksi masyarakat.

Lebih lanjut mengenai informasi waktu pelayanan. Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, waktu penyelesaian

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelanggara pelayanan.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden mengenai informasi waktu pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu, dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel III.3
Informasi Waktu Pelayanan

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Transparan	3	15 %
2	Cukup transparan	6	30 %
3	Tidak transparan	11	55 %
Jumlah		**20**	**100 %**

Sumber: Data olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan Tabel III.3 di atas, dapat diketahui tanggapan responden mengenai informasi waktu pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu, sebanyak 3 orang responden atau 15% menyatakan transparan, sebanyak 6 orang responden atau 30 % menyatakan cukup transparan dan 11 orang responden atau 55 % menyatakan informasi waktu pelayanan tidak transparan. Dengan demikian kesimpulan sementara terhadap informasi waktu pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu tidak transparan, hal ini disebabkan waktu pelayanan tidak diinformasikan secara terbuka.Artinya tidak ada kepastian waktu pelayanan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Camat Seberida mengenai informasi waktu pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu diperoleh keterangan bahwa:

> "Mengenai keterbukaan jangka waktu pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu sudah cukup terbuka, kami melaksanakan tugas sesuai dengan kebutuhan Masyarakat. Oleh Karena itu kami langsung menyampaikan kapan akan diselesaikan pengurusan pelayanan yang dipercayakan kepada kami, karena kami juga sudah sebaik mungkin mengatur waktu kami dalam memberikan pelayanan" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Dari hasil wawancara diatas sudah di jelaskan bahwa bapak Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu sudah terbuka tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan, karean sebelumnya sudah di atur sebaik mungkin untuk waktu penyelesainnya

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Camat Seberida mengenai informasi waktu pelayanan diperoleh keterangan bahwa:

> "Mengenai informasi waktu pelayanan, memang tidak di informasikan secara terbuka. Tapi, waktu pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu akan selesai tepat pada waktunya, apabila penerima layanan sudah memenuhi semua persyaratan, aturan dan prosedur yang yang ada" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasi Tata Pemerintahan mengenai informasi waktu pelayanan diperoleh keterangan bahwa:

> "Waktu yang digunakan dalam menyelesaikan pelayanan publik pada Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu yaitu ± 3-5 hari tergantung dari penerima pelayanan itu sendiri. Kalau mereka sudah memenuhi persyaratan yang ada dan sudah lengkap sudah pasti pengurusannya selesai tepat pada waktunya" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan hasil observasi penulis, informasi mengenai waktu pelayanan publik pada Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu belum dilakukan dengan baik, dimana setiap masyarakat selalu saja bertanya-tanya kapan diselesaikan setiap pengurusannya, namun dari pemerintah tersebut tidak memberikan kejelasan mengenai hal itu, selalu membuat masyarakat sebagai penerima layanan menunggu tanpa ada kepastian jangka waktu penyelesaian. Dengan demikian informasi waktu pelayanan dikatakan belum terbuka, dimana petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan tidak memberikan kejelasan kepada masyarakat. Akibat dari tidak terbukanya informasi waktu pelayanan membuat masyarakat bolak balik untuk mengecek dokumen yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden mengenai akses informasi pelayanan, dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel III.4
Akses Informasi Pelayanan

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Mudah	4	20 %
2	Cukup mudah	7	35 %
3	Tidak mudah	9	45 %
Jumlah		**20**	**100 %**

Sumber: Data olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan Tabel III.4 di atas, dapat diketahui tanggapan responden mengenai akses informasi pelayanan, sebanyak 4 orang responden atau 20% menyatakan mudah, sebanyak 7 orang responden atau 35 % menyatakan cukup mudah dan 9 orang responden atau 45 % menyatakan akses informasi pelayanan tidak mudah. Dengan demikian kesimpulan sementara terhadap kemudahan akses

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

informasi pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu tidak mudah, hal ini disebabkan akses informasi pelayanan tidak tersedia.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Camat Seberida mengenai akses informasi pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu diperoleh keterangan bahwa:

> "Aparatur Pemerintah sangat terbuka kepada masyarakat, dimana informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat. Informasi tersebut dapat diakses secara langsung ke Kantor Camat Kecamatan Seberida, sehingga informasi yang didapatkan bisa lebih akurat" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Camat Seberida mengenai akses informasi pelayanan diperoleh keterangan bahwa:

> "Kami sangat transparan dalam memberikan informasi ataupun yang lainnya. Jika ada masyarakat yang belum mengetahui informasi mengenai pelayanan, dapat bertanya langsung dengan pegawai yang ada disini" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasi Tata Pemerintahan mengenai akses informasi pelayanan diperoleh keterangan bahwa:

> "Masyarakat dapat mengakses informasi pelayanan dengan cara datang langsung ke kantor Camat Seberida dengan bertanya langsung kepada pegawai yang ada, kami dengan senang hati akan memberikan informasi yang dibutuhkan " (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Berdasarkan hasil observasi penulis, akses informasi pelayanan publik pada Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu dengan datang langsung ke Kantor Camat bertanya langsung kepada para pegawai yang ada, sedangkan akses lain seperti penyebaran brosur ke desa-desa tidak ada.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden mengenai mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suap, dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel III.5
Mekanisme Pengaduan

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	2	10 %
2	Cukup baik	5	25 %
3	Tidak baik	13	65 %
Jumlah		**20**	**100 %**

Sumber: Data olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan Tabel III.5 di atas, dapat diketahui tanggapan responden mengenai mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suap, sebanyak 2 orang responden atau 10% menyatakan baik, sebanyak 5 orang responden atau 25 % menyatakan cukup baik dan 13 orang responden atau 65 % menyatakan mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suap tidak baik. Dengan demikian kesimpulan sementara terhadap mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suap di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu tidak baik, hal ini disebabkan mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suap tidak ada.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Camat Seberida mengenai mengenai mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suap di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu diperoleh keterangan bahwa:

> "Mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suap di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu, dapat menjumpai camat secara langsung, maka oknum pegawai yang berbuat demikian akan kita proses" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Camat Seberida mengenai mengenai mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suap diperoleh keterangan bahwa:

> "Mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suap, dapat dilaporkan langsung ke pimpinan, maka akan diberikan sanksi. Tetapi, selama ini belum ada pengaduan masyarakat mengenai adanya peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suap" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasi Tata Pemerintahan mengenai mengenai mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suap diperoleh keterangan bahwa:

> "Jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suapyang dilakukan para pegawai Kantor Camat Seberida, dapat dilaporkan ke Camat secara langsung, aduan masyarakat pasti akan ditindak lanjuti untuk di proses" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Berdasarkan hasil observasi penulis, mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suap pada Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu dengan cara mengadukan langsung ke Camat Seberida, selama ini belum ada aduan masyarakat terkait dengan permintaan uang suap

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ataupun pegawai yang melakukan pelanggaran. Tetapi selama ini terdapat sebagian masyarakat yang mengeluarkan biaya lebih besar dengan harapan proses pengurusan yang diperlukan cepat diselesaikan.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden mengenai informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah, dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel III.6
Informasi Melalui Kerjasama Dengan Media Massa

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	3	15 %
2	Cukup baik	7	35 %
3	Tidak baik	10	50 %
Jumlah		**20**	**100 %**

Sumber: Data olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan Tabel III.6 di atas, dapat diketahui tanggapan responden mengenai informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah, sebanyak 3 orang responden atau 15% menyatakan baik, sebanyak 7 orang responden atau 35 % menyatakan cukup baik dan 10 orang responden atau 50 % menyatakan informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah tidak baik. Dengan demikian kesimpulan sementara terhadap informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu tidak baik, hal ini disebabkan tidak adanya kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah dalam memberikan informasi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Camat Seberida mengenai mengenai informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu diperoleh keterangan bahwa:

> "Informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah dalam menerapkan prinsip "*good governance"* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu tidak ada, karena kita memang tidak memiliki anggaran untuk itu"(Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Camat Seberida mengenai mengenai informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu diperoleh keterangan bahwa:

> "Informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu baru sebatas rencana, mudah-mudahan cepat terealisasi" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasi Tata Pemerintahan mengenai informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu diperoleh keterangan bahwa:

> "Informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu belum dilakukan, karena anggaran tidak tersedia" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Berdasarkan hasil observasi penulis, diketahui bahwa informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah dalam menerapkan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

prinsip "*good governance"* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu tidak ada, karena tidak memiliki anggaran. Hal ini menyebabkan masyarakat pedesaan sulit mendapat informasi mengenai pelayanan, sehingga harus bolak-balik ke Kantor Kecamatan.

Secara konseptual transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas, seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat di akses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus dapat memadai agar dapat di mengerti dan di pantau. Transparansi tersbut di jelaskan tentang bagaimana masyarakat dapat mengakses informasi seluas-luasnya.

Dari hasil wawancara dengan informan dan obseravasi penulis dapat di jelaskan bahwa implementasi prinsip *good governance* mengenai prinsip transparansi belum di terapakan dengan baik dimana terdapat masalah mengenai informasi waktu penyelesaian dokumen belum di terapkan dengan baik sehingga banyak masyarakat bolak- balik dengan menanyakan berkas yang dibutuhkan sudah selesai apa belum, bukan sekedar itu tapi keterbukaan mengenai akses informasi sangat di keluhkan oleh masyarakat tentang prosedur pelayanan jika membutuhakan pelayanan di kantor Kecamatan belum terlalu baik karena di kantor terebut tidak ada papan informasi mengenai alur pelayanan atau sebagainya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada kantor kecamatan Seberida Kabupaten Indaragiri Huku dan juga tidak ada informasi tentang biaya, sehingga masyarakat tidak tahu berapa rincian yang harus dikeluarkan pada saat membutuhkan pelayanan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B. Faktor penghambat Penerapan Prinsip "*Good Governance*" dalam pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu berdasarkan "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik".

Faktor penghambat penerapan prinsip "*good governance"* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu meliputi: Keterbatasan fasilitas seperti kurangnya kendaraan, tidak ada mesin genset, meja untuk rapat masih terbatas, dan kurangnya kedisiplinan para staf yang ada di Kantor Camat Seberida. Hambatan-hambatan tersebut sangat mempengaruhi penerapan prinsip "*Good Governance"* dalam pelayanan publik Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Camat Seberida mengenai mengenai hambatan penerapan prinsip "*good governance"* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu diperoleh keterangan bahwa:

> "Kalau hambatan yang ada di Kecamatan Seberida adalah pegawai sudah banyak yang pensiun. Selain itu potensi dari pegawai ataupun honor tidak mau dikembangkan, walaupun ada pelatihan-pelatihan dari Kabupaten, orang yang sama untuk tampil, karena kalau ditentukan yang lain tidak mau, dan dari segi fasilitas seperti kendaraan kami cuma punya mobil kantor satu jadi kalau kami ada keperluan kemana-mana itu sulit, mesin genset tidak ada, jika terjadi pemdaman listrik, maka pelayanan akan tertunda" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, diketahui bahwa terdapat dua hambatan utama penerapan prinsip "*good governance"* dalam pelayanan publik di

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu yaitu sumber daya manusia dan ketersediaan sarana dan prasarana.

Berikut akan diuraikan secara jelas faktor penghambat penerapan prinsip "*good governance"* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu:

1) Sumber Daya Manusia

Sumber daya Manusia juga menjadi pendukung atau penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* hal ini sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah instansi, dan sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan dalam sebuah instansi.

Oleh karena itu di Kantor Camat Seberida sendiri masih terdapat beberapa staf yang masuk hanya untuk absen, keluar disaat jam kerja, dan kurangnya ketertiban, tentu saja akan berakibat pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden mengenai pegawai Kantor Camat Seberida dalam pelaksanaan tugas, dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel III.7
Pegawai Kantor Camat Seberida Dalam Pelaksanaan Tugas

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	4	20 %
2	Cukup baik	5	25 %
3	Tidak baik	11	55 %
Jumlah		**20**	**100 %**

Sumber: Data olahan penelitian, 2021.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan Tabel III.7 di atas, dapat diketahui tanggapan responden mengenai pegawai Kantor Camat Seberida dalam pelaksanaan tugas, sebanyak 4 orang responden atau 20 % menyatakan baik, sebanyak 5 orang responden atau 25 % menyatakan cukup baik dan 11 orang responden atau 55 % menyatakan tidak baik. Dengan demikian kesimpulan sementara terhadap pegawai Kantor Camat Seberida tidak melaksanakan tugas dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Camat Seberida diperoleh keterangan bahwa:

> "Kalau yang tingkat ada jabatan kasi, dan kasubag yang ada jabatan sudah maksimal, tetapi dari staf kantor itu kurang, bisa dikatakan disiplin kurang sehingga sewaktu ada pekerjaan yang perlu dikerjakan kurang berjalan" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang telah di miliki di kantor Kantor Seberida belum berjalan dengan baik, tentunya pihak dari kantor tersebut harus sering mengadakan pelatihan-pelatihan bagi pegawai ataupun staf, dan memberi hukuman bagi yang melanggar dengan aturan-aturan yang ditetapkan, agar dalam suatu instansi dapat berjalan dengan baik.

2) Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasaran yang dimiliki di Kantor Camat Seberida masih belum mencukupi, baik dalam kelengkapannya maupun jumlahnya seperti, kendaraan, mesin KTP, mesin fotocopy dan mesin genset. Guna untuk memperlancar dan sebagai penunjang kegiatan organisasi diperlukan sarana prasaran yang lengkap agar dapat mencapai tujuan yang maksimal.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sumber daya dan sarana prasarana merupakan suatu yang sangat menunjang keberhasilan dalam memberikan pelayanan di Kantor Kantor Camat Seberida, dengan kelengkapan sarana dan prasarana dapat meningkatkan eksistensi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden mengenai ketersediaan sarana dan prasarana Kantor Camat Seberida, dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel III.8
Ketersediaan Sarana dan Prasarana Kantor Camat Seberida

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Tersedia	6	30 %
2	Cukup tersedia	5	25 %
3	Tidak tersedia	9	45 %
Jumlah		**20**	**100 %**

Sumber: Data olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan Tabel III.8 di atas, dapat diketahui tanggapan responden mengenai ketersediaan sarana dan prasarana Kantor Camat Seberida, sebanyak 6 orang responden atau 30 % menyatakan tersedia, sebanyak 5 orang responden atau 25 % menyatakan cukup tersedia dan 9 orang responden atau 45 % menyatakan tidak tersedia. Dengan demikian kesimpulan sementara terhadap ketersediaan sarana dan prasarana Kantor Camat Seberida tidak memadai.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Camat Seberida diperoleh keterangan bahwa:

> "Fasilitasnya disini masih kurang seperti mesin pembuatan KTP tidak tersedia, sehingga jika ada masyarakat yang ingin membuat KTP harus ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Inhu. Selain itu

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kondisi sumber dayanya juga masih kurang lengkap, hal ini disebabkan banyaknya pegawai kecamatan yang sudah pensiun" (Hasil wawancara pada tanggal 6 Juli 2021 di Kantor Camat Seberida).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, diketahui bahwa sarana dan prasaran yang dimiliki Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu saat ini belum mencukupi, masih banyak yang harus dilengkapi lagi agar menjadi mudah dalam melaksanakan tugas.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik" dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu belum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dimana prosedur pelayanan tidak diinformasikan secara terbuka. Hal ini terlihat dari tidak adanya papan informasi mengenai alur pelayanan atau sebagainya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Informasi tentang biaya juga tidak dinformasikan secara terbuka, sehingga masyarakat tidak tahu berapa rincian yang harus dikelurakan pada saat membutuhkan pelayanan. Waktu pelayanan juga tidak ada kepastian, hal ini menyebabkan masyaraakat harus bolak- balik menannyakan berkas yang dibutuhkan sudah selesai apa belum.
2. Faktor penghambat penerapan prinsip "*good governance"* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu meliputi: terbatasnya sumber daya manusia karena sudah banyak yang pensiun, kurang disiplinnya para staf seperti pulang tidak tidak tepat waktu, karena menganggap sudak tidak ada lagi pekerjaan dan kurang lengkapnya sarana dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

prasarana yang tersedia seperti mesin genset tidak ada, jika terjadi pemdaman listrik, maka pelayanan akan tertunda.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu sebaiknya melakukan pengawasan rutin terhadap para pegawai, agar birokrasi berjalan sebagaimana mestinya terkhusus dalam pelaksanaan pelayanan publik, agar tidak menimbulkan pelayanan yang rumit dan tidak efisien.
2. Pegawai kecamatan sebaiknya meningkatkan efisiensi pelayanan publik, sehingga keluhan-keluhan yang dialami masyarakat dapat teratasi.
3. Kepada masyarakat diharapkan dapat memberikan kritikan dan saran-saran yang bersifat membangun, agar tercipta keseimbangan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga terwujud tata pemerintahan yang baik.
4. Pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu sebaiknya dapat menerapkan prinsip "*good governance"* sebagaimana diamanahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Andrianto. *Good e-government transparansi, akuntanbilitas melalui E-Government*. Malang: Banyumedia publishing. 2007.

A. Dwiyanto. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publi*k: Gadjah Mada University Press.Yogyakarta, 2006.

Budi Winarno, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Pressindo, Yogyakarta, 2002.

CST Kansil. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989.

Dadang Solihin. *Indikator Governance dan Penerapannya dalam Mewujudkan Demokratisasi di Indonesia*.www.dadangsolihin.com. 2007.

Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.

Husaini Usman. *Metodologi Penelitian Social*. Edisi Kedua. Bumi Aksara, Jakarta. 2009.

Inu kencana Syafiie. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANTRI)*. PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2003.

Iskandar. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif).* Gaung Persada Press, Jakarta. 2008.

Joko Widodo, *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya, 2001.

Mardiasmo. 2004. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. PenerbitAndi. Yogyakarta.

Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara, Jakarta.

Kotler. *Analisis perencanaan imlementasi dan Kontrol kualitas Pelayanan*. Jakarta: Perhalindo, 2002.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Philipus, M, Hadjon, dkk.,*Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 1994, hlm. 39.

Purwata Gandhasubrata, *Yudicial Review Sebagai Sarana Pengembangan Good Governance*, Makalah Seminar Hukum Nasional VII, Jakarta, 1999.

Ratminto dan Atik. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta.

Riduwan. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung. 2009.

Ridwan HR. *Hukum Administrasi Negara.* PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.

Santoso, 2008. *Menembus Ortodiksi Kajian Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Fisipol UGM.

Sedermayanti, *Good Governance dalam Rangka Otonomi Daerah*, CV Mandar Maju, Bandung. 2003.

Sinambela Lijan Poltak dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek* (Edisi Revisi VI). Rineka Cipta. Jakarta. 2006.

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Afabeta.

Syafrinaldi. *Buku Panduan Penulisan Skripsi*. UIR Press, Pekanbaru, 2017.

Wirjatmi. 2006. *Kualitas Pelayanan Publik*, STIA LAN Press. Jakarta.

B. Skripsi/Jurnal

Neneng Siti Maryam. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Volume VI No. 1 / Juni 2016.

Rita Yuningsih. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu.* Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 8, Agustus 2016.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :