

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*

Ricky Putra dan Endang Sutrisna

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Quality of Public Services in Creating Good Governance. Research purposes this is to analyze quality of public services in creating good governance in Kantor Camat Sungai Batang Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. This research use kind of descriptive with qualitative analysis, namely procedure problem-solving surveyed by using means explained the data from observation kepastakaan and observation field, then analysis and diinterprestasikan by giving conclusion. Research on quality of public services in realizing good overnance in sub-district office river stems district indragiri hilir riau can be concluded that quality of public services still runs pretty well. It means the giver service gets provide service quality pelaksanaaannya but still quite well.

Abstrak: Kualitas Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Good Governance*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Kantor Camat Sungai Batang Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan analisa kualitatif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan menggunakan cara memaparkan data yang diperoleh dari pengamatan kepastakaan dan pengamatan lapangan, kemudian dianalisa dan diinterpretasikan dengan memberikan kesimpulan. Penelitian tentang kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan *good overnance* di Kantor Camat Sungai Batang Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik masih berjalan dengan cukup baik. Artinya pihak pemberi pelayanan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas namun pelaksanaaannya masih cukup baik.

Kata Kunci: *good governance*, dimensi pelayanan, kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Salah satu pembenahan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat dalam rangka mengimplementasikan *good governance*, hendaknya dititikberatkan pada pemerintah kecamatan. Kerana pemerintah kecamatan merupakan suatu organisasi yang paling sering bersentuhan langsung dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan. Oleh sebab itu, perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintah kecamatan harus dilakukan, terutama dalam menumbuhkan dan meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur di kantor camat semaksimal mungkin. Karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kecamatan sangat tergantung pada kinerja aparaturnya. Sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kinerja aparat kantor kecamatan dari kualitas pelayanan yang diterimanya.

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel antara lain telah ditetapkan Keputusan Menteri PAN

Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Konsep *good governance* adalah sebuah *ideal type of governance*, yang dirumuskan oleh banyak pakar untuk kepentingan praktis dalam rangka membangun relasi negara-masyarakat-pasar yang baik. Beberapa pendapat malah tidak setuju dengan konsep *good governance*, karena dinilai terlalu bermuatan nilai-nilai ideologis. Meutia Ganie Rachman menyebutkan *good governance* sebagai mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara

dan sektor non-pemerintah dalam suatu usaha kolektif. Definisi ini mengasumsikan banyak aktor yang terlibat dimana tidak ada yang sangat dominan yang menentukan gerak aktor lain. Pesan pertama dari terminologi *governance* membantah pemahaman formal tentang bekerjanya institusi-institusi negara. *Governance* mengakui di dalam masyarakat terdapat banyak pusat pengambilan keputusan yang bekerja pada tingkat yang berbeda (Rochman, 2000)

Dalam membangun, mewujudkan dan menerapkan *good governance*, bukan hanya merupakan masalah perbaikan kondisi dan komitmen birokrasi serta administrasi publik saja. Tetapi juga perbaikan kondisi dan komitmen dunia usaha dan masyarakat yang memiliki berbagai macam kelompok sosial dengan kondisi dan kepentingan yang berbeda. Ketiga unsur tersebut, yaitu : pemerintah, dunia usaha swasta dan masyarakat harus secara bersama-sama mengadakan hubungan kemitraan berupaya mewujudkan terlaksananya *good governance*. Prioritas pembangunan dan pengembangan sumber daya aparatur diarahkan pada penciptaan *good governance* dengan kebijakan yang mengarah kepada penerapan prinsip-prinsip *good governance*.

Paradigma kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah yang diatur melalui berbagai macam peraturan perundang-undangan, hakekatnya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Konsep pemberian otonomi kepada daerah dan konsep desentralisasi yang telah diuraikan diatas, mengandung pemahaman bahwa kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah, adalah dalam kerangka terselenggaranya pemerintahan yang baik. Perwujudannya, adalah tanggung jawab dan kewajiban daerah untuk meningkatkan pelayanan publik guna mensejahterakan masyarakat di daerahnya. Otonomi daerah adalah “hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat...”. Daerah otonom selanjutnya disebut daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan me-

ngurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat, menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem NKRI.

Tjiptono (2006) berkaitan dengan konsep kualitas mengemukakan bahwa konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan sebuah produk barang atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran tentang seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Kemudian Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2006) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Mengamati kedua defenisi tersebut terlihat bahwa walaupun terdapat perbedaan, namun secara *implicit* juga terdapat kesamaan. Kesamaan tersebut terletak pada konsepsi kualitas sebagai kondisi yang dapat memenuhi apa yang seharusnya. Hanya saja, oleh Tjiptono apa yang seharusnya tersebut disebut sebagai memenuhi persyaratan atau spesifikasi tertentu.

Penilaian terhadap kualitas jasa atau pelayanan publik bersifat kompleks dan sulit dilakukan, dibandingkan dengan menilai kualitas produk barang, walaupun sulit diukur bukan berarti kualitas jasa atau pelayanan publik tersebut tidak dapat diukur. Saat ini kriteria pokok penilaian terhadap kualitas jasa atau pelayanan masyarakat secara umum telah banyak diteliti dan diungkapkan oleh lembaga penelitian maupun oleh para pakar. Selanjutnya Pasuraman, dkk dalam Tjiptono (2006) mengemukakan lima dimensi pokok untuk menilai kualitas jasa atau pelayanan masyarakat yang berasal dari masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, yaitu:

- a. *Reliability* (keterandalan), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara baik dan tepat.
- b. *Responsiveness*, yaitu kesediaan untuk

membantu masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang diinginkan masyarakat.

- c. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan rasa hormat karyawan dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa saling percaya antara penyedia jasa dan pelanggan.
- d. *Emphaty*, yaitu sikap *caring* (peduli) berupa perhatian khusus terhadap pelanggan oleh penyedia jasa.
- e. *Tangibles* (Bukti langsung), yaitu penampilan dan fasilitas fisik, dan materi komunikasi.

Persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan sering tidak sama antara masyarakat dengan pemberi pelayanan (aparatur), karena itu perlu selalu diusahakan agar antara pelayanan yang dijanjikan dengan senyatanya tidak jauh berbeda, sehingga tidak berakibat merosotnya respek masyarakat terhadap satuan pemerintahan yang memberikan layanan, umumnya pemerintah. Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk dari sebuah janji pelayanan yang tercermin dari upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka menghasilkan produk yang bermutu/berkualitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Ndraha (1997) yang menyatakan bahwa, "Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara janji dan percaya". Dengan demikian apabila janji dan kepercayaan tersebut terpenuhi dengan baik, maka partisipasi masyarakat terhadap pembangunan akan semakin berkurang juga, karena itu untuk menjamin pelayanan yang baik dibutuhkan seorang pemimpin yang mempunyai komitmen terhadap pelayanan masyarakat. Untuk itu efektivitas pelayanan masyarakat tidaklah dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan internal, melainkan untuk kepentingan masyarakat yang memperoleh produk layanan dan pemerintah.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan analisa kualitatif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan menggunakan cara memaparkan data yang diperoleh dari pengamatan kepustakaan dan pengamatan

lapangan, kemudian dianalisa dan diinterpretasikan dengan memberikan kesimpulan. Penelitian kualitatif proses penelitiannya berbentuk siklus, yang artinya kegiatan pengumpulan data dan analisa data langsung secara simultan. Untuk itu sangat diperlukan kepekaan teoritik dalam proses pengumpulan data dan analisa data di lapangan, karena itu peneliti sendirilah yang bertindak sebagai instrumen utama. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif diharapkan peneliti dapat menyajikan gambaran maupun hasil analisa yang tidak hanya berbentuk angka-angka, melainkan gambaran yang lebih mendalam sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan informan penelitian sebagai sumber informasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Kantor Camat Sungai Batang Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. Adapun tehnik yang digunakan dalam memperoleh informan penelitian ini adalah tehnik *snowball sampling*, yaitu sebuah tehnik penentuan sumber informasi seperti bola salju yang mengelinding untuk menemukan sumber informasi yang paling tepat dalam memberikan tanggapan tentang kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance*. Setelah data terkumpul dari setiap informan penelitian, kemudian akan digunakan metode triangulasi dengan *cek and cross cek* terhadap hasil tanggapan yang diberikan informan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelesaian permasalahan penelitian yang menyangkut tentang kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Kantor Camat Sungai Batang Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh organisasi publik. Hal ini akan dijabarkan secara deskriptif kualitatif sebagai berikut :

Tangibles

Tangibles atau tampilan fisik yang disediakan sebenarnya masih belum baik. Fakta ini terlihat dari belum adanya media informasi tentang pelayanan yang disediakan oleh pihak penyedia pelayanan. Karena terkadang masih ditemukan persyaratan dan prosedur yang berbeda dalam memberikan pelayanan kependudukan atau yang lain disetiap kecamatan. Hal ini disebabkan oleh ketiadaan SOP yang jelas dan selaras dari pihak pemerintah untuk mengatur penyediaan pelayanan di kecamatan. Tidak tersedianya SOP ini membuat para aparatur pemberi pelayanan tidak memiliki acuan yang jelas untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Akibatnya proses pemberian pelayanan yang dilakukan masih melibat emosional dan hubungan kekerabatan antara pemberi layanan terhadap penerima layanan. Misalnya saja pelayanan yang diberikan akan lebih mudah diurus apabila masyarakat tersebut memiliki hubungan kekerabatan dengan aparatur pemberi layanan. Atau sebaliknya masyarakat yang tidak memiliki hubungan kekerabatan akan mengalami sedikit kendala dalam mengurus pelayanannya, akibat keterlibatan emosional aparatur pelayanan yang masih kaku menerapkan aturan yang dibebankan dalam mengurus pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sehingga masyarakat yang mengurus pelayanan yang tidak melengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan tidak akan diproses pelayanan yang dibutuhkannya. Padahal ada masyarakat yang lainnya dengan kekurangan yang sama, masih bisa diproses walaupun dengan persyaratan tambahan yang harus dipenuhi apabila pelayanan yang dikerjakan selesai dilaksanakan. Realita ini membuat terjadinya ketimpangan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, yang salah satunya disebabkan oleh ketiadaan SOP yang jelas dan kurangnya pengawasan pimpinan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya.

Kemudian penyediaan ruang tunggu dalam memberikan pelayanan memang telah dilakukan oleh pihak Kecamatan Sungai Batang. Tetapi ketersediaan ruangan ini masih belum memadai

apabila gelombang pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat sangat banyak. Misalnya saja sewaktu pengurusan e-ktip yang dilakukan oleh masyarakat, walaupun sudah terjadwal untuk masih-masih desa dan kelurahan. Namun karena disebabkan masyarakat yang mengurus banyak, membuat ruang tunggu yang disediakan tidak dapat menampung masyarakat yang mengurus pelayanan e-ktip di Kantor Camat Sungai Batang. Fakta ini membuat masyarakat yang melakukan urusan tidak mendapat tempat duduk di ruang tunggu harus menunggu di luar ruangan yang terkadang membuat tidak nyaman dalam menunggu urusan pelayanan yang dikerjakan. Kondisi ini membuat masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pihak aparatur UPTD Kecamatan Sungai Batang. Padahal yang bermasalah sebenarnya adalah kekurangan volume ruang tunggu yang memadai dalam menampung masyarakat yang melakukan urusan pelayanan. Selanjutnya tentang ketersediaan kotak saran dalam kantor, sebenarnya sudah tersedia didekat pintu masuk Kantor Camat Sungai Batang. Namun masih sedikit masyarakat yang ingin berpartisipasi untuk memberikan aspirasi dan saran kepada pihak UPTD atau Kecamatan Sungai Batang tentang pelayanan yang diberikan. Padahal aspirasi dan saran yang diberikan bisa menjadi pembelajaran bagi aparatur penyedia layanan untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Sebab teguran yang diberikan bisa menjadi cambukan untuk bisa berusaha menyediakan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Karena realita yang sering ditemukan saran masyarakat hanya berbentuk "*celotehan warung kopi*" tanpa ada dasar dan keberanian untuk menyampaikan kepada pihak penyedia layanan. Sehingga pihak penyedia layanan juga sulit untuk belajar membenahi pelayanan yang diberikan tanpa mengetahui letak kekurangan layanan yang telah diberikan.

Reliability

Reliability atau kehandalan dalam pemberian pelayanan sebenarnya sudah berjalan dengan cukup baik. Fakta ini menjelaskan bahwa

dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Camat Sungai Batang, baik yang dilakukan oleh UPTD ataupun pihak kecamatan sudah diupayakan untuk menghasilkan pelayanan yang tepat waktu dan teliti. Walaupun ketepatan waktu pelayanan yang diberikan belum mencakup keseluruhan pelayanan, namun pihak aparatur pelayanan terus berusaha untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan waktu pelayanan. Pelayanan-pelayanan yang mencapai ketepatan waktu biasanya pelayanan yang dikerjakan dan diselesaikan langsung oleh pihak kecamatan. Sehingga tidak membutuhkan pengesahan-pengesahan dari pihak lain yang membutuhkan waktu yang panjang. Kondisi ini juga disebabkan oleh letak Kecamatan Sungai Batang yang jauh dari Ibukota Kabupaten Indragiri Hilir. Akibatnya proses penyelesaian pelayanan yang dilakukan membutuhkan waktu yang panjang, misalnya saja pelayanan e-ktip, KK dan sebagainya. Tetapi pelayanan yang dikerjakan langsung oleh kecamatan, seperti surat rekomendasi biasanya dapat dikerjakan tepat waktu oleh aparatur kecamatan. Kemudian ketelitian pelayanan yang diberikan juga diusahakan mencapai maksimalitas. Dimana aparatur kecamatan atau UPTD berusaha untuk mengkonfirmasi ulang setiap nama dan alamat masyarakat yang kurang jelas, sehingga kesalahan dalam penyelesaian pelayanan dapat dihindari. Namun demikian ketelitian pelayanan yang belum maksimal juga masih ditemukan di beberapa pelayanan yang dikerjakan oleh pihak kecamatan. Misalnya masih ada nama masyarakat yang salah atau alamat yang salah dalam surat pelayanan yang diterbitkan. Hal ini juga tidak terlepas dari sulitnya aparatur pelayanan yang tidak mampu melakukan konfirmasi ulang kepada masyarakat yang mengurus pelayanannya.

Selanjutnya dalam menciptakan kehandalan dalam pemberian pelayanan tidak terlepas dari pengawasan yang diberikan oleh pimpinan kepada pelaksana pelayanan. Karena pengawasan yang menjadi kunci bagi terimplementasinya pelayanan yang memuaskan dan dapat dipertanggungjawabkan. Pimpinan sudah berusaha melakukan pengawasan terhadap

pelaksanaan pelayanan yang dikerjakan oleh aparatur, baik yang bersifat rutin ataupun mendadak. Pengawasan yang sifatnya rutin dilakukan untuk selalu menilai perkembangan pelaksanaan pelayanan yang dikerjakan aparatur, apakah hasilnya baik atau buruk atau ada peningkatan dari waktu ke waktu. Model pengawasan seperti ini juga untuk menjawab segala hambatan-hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan yang dikerjakan. Pelayanan yang membutuhkan pengawasan yang rutin diantaranya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Karena pelayanan administrasi kependudukan baru menggunakan sistem dan metode yang baru, sehingga membutuhkan pengawasan yang rutin untuk melihat perkembangan pelaksanaannya. Selain itu juga pengawasan rutin yang dilakukan untuk melihat ketercapaian pelayanan administrasi kependudukan yang sudah dikerjakan oleh pihak pelaksana pelayanan. Sedangkan pengawasan yang bersifat mendadak (sidak) dilakukan, untuk menilai secara tiba-tiba pelaksanaan pelayanan yang dikerjakan oleh aparatur. Apakah pelayanan yang dikerjakan sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku atau untuk menilai kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur di kantor pada saat-saat jam kerja berlangsung.

Responsiveness

Responsiveness atau ketanggapan dalam pemberian pelayanan sebenarnya sudah berjalan dengan baik. Fakta ini menjelaskan bahwa kemampuan aparatur dalam menanggapi kebutuhan pelayanan dari masyarakat sudah baik. Hal ini terlihat dari mampunya mengenali kebutuhan pelayanan dari masyarakat, mampu merespon setiap pelayanan masyarakat dan mampu menampung aspirasi masyarakat dalam proses pelayanan. Kemampuan aparatur dalam mengenali kebutuhan pelayanan dari masyarakat akan menjadi jurus yang ampuh dalam upaya menyediakan layanan yang memuaskan. Karena aparatur akan berusaha untuk mencari tahu dan menyediakan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tentu saja kemampuan mengenali ini juga didukung oleh tingkat respon yang baik

dari aparatur dalam memberikan pelayanan. Selain itu juga aparatur siap menampung seluruh aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat dalam setiap pengurusan pelayanan. Sehingga dengan adanya aspirasi yang disampaikan pihak aparatur dapat memperbaiki pelayanan yang disediakan dari waktu ke waktu. Walaupun demikian ketanggapan yang dimiliki oleh aparatur tidak luput dari kekurangan, dimana setiap aparatur terkadang belum bisa memiliki kemampuan yang sama dalam merespon pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Akibatnya masih ditemukan ada masyarakat yang mendapat respon yang baik dalam pelayanan tetapi ada juga yang mendapat respon yang kurang baik dalam pelayanan. Kondisi ini memang diakui oleh pihak Kecamatan Sungai Batang dalam proses pemberian layanan selama ini. Oleh karena itu, memang diperlukan motivasi dari pimpinan untuk tetap memberikan semangat kepada aparatur dalam proses pelayanan. Supaya aparatur juga memiliki tingkat respon yang stabil dan baik kepada setiap masyarakat yang melakukan urusan pelayanan.

Assurance

Assurance atau jaminan dalam pemberian pelayanan sebenarnya sudah berjalan dengan cukup baik. Artinya aparatur pemberi layanan sudah berusaha semaksimal mungkin untuk bisa memberikan jaminan dan kepastian pelayanan yang diurus oleh masyarakat. Kepastian dan jaminan penyelesaian pelayanan tentunya disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diurus oleh aparatur pelayanan. Dimana pelayanan yang dikerjakan langsung oleh aparatur di Kantor Camat, maka jaminan penyelesaiannya bisa diberikan atau disampaikan. Namun bagi pelayanan yang penyelesaiannya dilakukan oleh unit kerja yang lain atau diluar Kantor Camat, maka kepastian penyelesaiannya tidak bisa disampaikan. Kondisi inilah yang membuat terkadang aparatur sulit memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang kepastian kapan penyelesaian pelayanan yang diurus oleh masyarakat. Misalnya saja seperti pelayanan e-ktip yang proses penyelesaiannya berada ditangan Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil dan pemerintah pusat. Tetapi walaupun demikian aparatur tetap berusaha menyakinkan masyarakat bahwa pelayanan yang diurusnya pasti selesai, melalui komunikasi yang dilakukan oleh aparatur kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya komunikasi yang dikembangkan tersebut membuat masyarakat memiliki jaminan bahwa pelayanan yang diurusnya dapat selesai. Dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, memang belum keseluruhannya aparatur memiliki keahlian untuk menggunakan fasilitas kerja yang tersedia. Terutama fasilitas yang berhubungan dengan pelayanan e-KTP, yang membutuhkan keahlian khusus untuk menguasainya. Di Kantor Camat Sungai Batang melalui UPTD yang ada hanya memiliki dua orang aparatur yang paham akan pengoperasian sistem jaringan dari pelayanan e-KTP. Akibatnya apabila salah satu dari aparatur tersebut berhalangan hadir, maka pelayanan yang dikerjakan semakin bertumpuk dan lambat penyelesaiannya. Kekurangan ini sebenarnya sudah berusaha diatasi oleh pihak UPTD dan Kantor Camat Sungai Batang dengan mengusulkan aparatur yang memiliki potensi dan pengetahuan di bidang sistem jaringan untuk mengikuti pelatihan sistem pelayanan e-ktip yang diterapkan. Namun karena usulan tersebut sampai saat ini belum terealisasi, maka aparatur yang bisa melayani sistem jaringan dalam program e-KTP masih berjumlah dua orang. Kemudian dalam hal pemahaman aparatur akan tugas, pada dasarnya sudah cukup jelas dipaparkan melalui pembagian kerja yang diberikan. Sehingga aparatur hanya tinggal menjalankan beban kerja yang sudah diberikan, terutama dalam bidang pelayanan. Hal ini dilakukan supaya tidak terjadi *overlepping* dalam pelaksanaan kerja didalam Kantor Camat Sungai Batang.

Emphaty

Empathy atau perhatian yang diberikan dalam pelayanan sebenarnya sudah berjalan dengan cukup baik. Artinya aparatur pelayanan belum mampu selalu bersikap ramah, sopan, santun dan aspiratif kepada masyarakat. Kebelumampuan ini bisa saja disebabkan oleh

beban pekerjaan yang diberikan terlalu banyak, sehingga membuat aparatur kurang bisa menampatkan dirinya sebagai pekerja dan sebagai pelayan masyarakat. Padahal seorang pelayan masyarakat harus bisa menunjukkan sikap profesional dalam melaksanakan pekerjaan, tidak boleh mencampuradukan permasalahan kerja dengan permasalahan pelayanan ataupun permasalahan pribadi. Sehingga apapun bentuk persoalannya, aparatur harus bisa berposisi sebagai pelayan masyarakat yang memang sudah menjadi tugas dan kewajibannya. Kemampuan memiliki sikap ramah dalam memberikan pelayanan sebenar harus dilakukan oleh aparatur dalam melayani masyarakat. Hal ini dilakukan supaya masyarakat merasa nyaman dan diperhatikan dalam setiap melakukan urusan pelayanan publik yang diinginkan. Keramahan yang diberikan oleh aparatur juga bisa membantu kelancaran proses pelayanan yang dilaksanakan dan membantu mengetahui apa yang diinginkan masyarakat dalam pelayanan tersebut. Kemampuan bersikap ramah juga akan meninggalkan kesan organisasi yang mampu beradaptasi dengan lingkungan dan bisa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Namun sebaliknya ketidakmampuan aparatur untuk bersikap ramah akan membuat organisasi tersebut menjadi angker dan mengerikan bagi masyarakat yang akan mengurus proses pelayanan publik. Oleh karena itu keharusan untuk bersikap ramah terhadap proses pelayanan memang wajib dilakukan supaya masyarakat merasa diperhatikan dalam proses pemberian pelayanan. Selain itu juga upaya mensosialisasi prosedur pelayanan yang dikerjakan oleh Kantor Camat juga menjadi sangat perlu. Sebab perhatian seperti ini akan memberikan pengetahuan kepada masyarakat agar bisa mengurus setiap pelayanan yang dibutuhkan dengan mengikuti aturan yang sudah ditetapkan. Sehingga dengan adanya pengetahuan masyarakat akan prosedural pelayanan, membuat masyarakat mengurus pelayanan yang dibutuhkan dengan mempersiapkan segala persyaratan yang sudah ditetapkan. Kemudian memberikan pelayanan yang jujur dan berterus terang juga perlu dilakukan oleh setiap aparatur pelayanan. Sebab dengan kejujuran dan keterus

terangan aparatur dalam memberikan pelayanan, maka akan menimbulkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang dikerjakan oleh aparatur. Oleh karenanya setiap aparatur pelayanan harus menjunjung tinggi kejujuran dan berterus terang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam mengimplementasikan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan *good governance* di Kantor Camat Sungai Batang Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau ditemukan beberapa hambatan, diantaranya : *Pertama*, faktor SOP, standart operasional prosedur (SOP) dalam menyediakan pelayanan publik, sangatlah penting. Karena dengan adanya SOP dalam setiap jenis layanan publik yang disediakan, akan memberikan kemudahan dan kelancaran dalam melaksanakan pelayanan di dalam organisasi publik. Sebab keberadaan SOP akan menjadi pedoman dan pentunjuk bagi petugas pelaksana pelayanan dan bagi publik sebagai penerima layanan. Dimana melalui SOP yang ada akan digambarkan prosedur dan persyaratan serta pembiayaan dalam setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh publik. Sehingga akan terlihat kejelasan dan transparansi dalam proses pemberian layanan kepada publik. *Kedua*, faktor budaya, budaya yang berkembang dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Sungai Batang masih kontras dengan lebih mendahulukan pelayanan terhadap orang yang dikenal dan terkenal. Hal-hal inilah yang cenderung mendorong suburnya suasana KKN di dalam kantor. Kondisi budaya yang kurang baik, biasanya banyak didukung oleh sikap individualis dan materialistis dari para aparatur pelayanan di Kantor Camat Sungai Batang. Sehingga muncul kecenderungan dari aparatur pelayanan lebih mendahulukan para masyarakat yang dikenal dan terkenal, karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada mereka aparatur pelayanan akan memperoleh balas jasa yang cukup untuk setiap pelayanan yang dikerjakan. *Ketiga*, faktor partisipasi, partisipasi merupakan keterlibatan individu dalam kegiatan atau program kerja yang dilakukan oleh pemerintah. Sehingga dengan adanya partisipasi yang diberikan oleh publik akan menjadi bahan

evaluasi dan koreksi bagi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang diberikan. Diwilayah Kecamatan Sungai Batang, tingkat partisipasi yang diberikan oleh publik masih cukup rendah. Fakta ini terlihat dari kurangnya kepedulian masyarakat akan pelaksanaan program-program pemerintah, baik melalui partisipasi langsung ataupun tidak langsung.

SIMPULAN

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan *good overnance* di Kantor Camat Sungai Batang Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik masih berjalan dengan cukup baik. Artinya pihak pemberi pelayanan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas namun pelaksanaannya masih cukup baik. Fakta ini dilakukan oleh aparatur pemberi layanan dengan berusaha menghasilkan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat. Namun implementasi kualitas pelayanan publik yang dihasilkan masih membutuhkan pembenahan, agar aparatur pemberi pelayanan dapat memiliki tanggung jawab publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Kantor Camat Sungai Batang Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau adalah faktor SOP, faktor budaya

dan faktor partisipasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Barata, Atep Adya, 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia
- Dwiyanto, Agus, 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Ganie-Rochman Meuthia, 2000. "Good Governance: Prinsip, Komponen dan Penerapannya" dalam artikel Buku *HAM: Penyelenggaraan Negara Yang Baik & Masyarakat Warga*. Jakarta: Komnas HAM
- Moenir, 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu, 1997. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sadermayanti, 2010. *Reformasi Administrasi Publik: Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Rafika Aditama
- Sampara, Lukman dan Sutupo, 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN
- Supranto, 1997. "Administrasi Pelayanan Publik", *Jurnal Administrasi Negara*. Malang: FIA Unibraw
- Tjiptono, Fandy, 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset