

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN  
IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KECAMATAN PONTIANAK TENGGARA  
KOTA PONTIANAK**

**Oleh:**

**CIKITHA YARANISSA PUTRI<sup>1\*</sup>**  
E1032131041

Dr. Zulkarnaen, M.Si<sup>2</sup> Bima Sujendra, S.IP, M. Si<sup>2</sup>

\*Email: [Cikitha\\_Putri@student.untan.ac.id](mailto:Cikitha_Putri@student.untan.ac.id)

**1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak**

**2. Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Tanjungpura Pontianak**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu Pada Prinsip Transparansi dan Responsiveness Dalam Pelayanan Surat Ijin mendirikan bangunan di Kantor Camat Pontianak Tenggara Kota Pontianak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif jenis penelitian deskriptif. Menurut Hadiwinata (dalam Santosa, 2009:131) yang menyatakan bahwa, Prinsip-prinsip utama dalam good governance meliputi: 1) Transparansi: kesimpulannya adalah Dalam dimensi Transparansi, Kejelasan Informasi mengenai prosedur Pelayanan IMB merupakan hal yang sangat penting, tidak hanya bagi birokrasi tetapi juga bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan dari birokrasi. Penyediaan loket pelayanan memang sudah disediakan kantor Kantor Camat Pontianak Tenggara, untuk memberikan informasi mengenai prosedur IMB, dan informasi sudah di berikan dengan jelas kepada masyarakat mengenai prosedur atau mekanisme IMB, namun ketepatan waktu pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan. 2) Responsiveness: kesimpulannya adalah Responsiveness.pelayanan IMB, respon petugas terhadap keluhan penerima layanan, indikator respon petugas terhadap kritikan penerima layanan dan indikator respon petugas terhadap kesulitan penerima layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan. Saran dalam penelitian ini adalah perlu meningkatkan kualitas, hal tersebut dapat dilakukan dengan pengembangan manajemen birokrasi pelayanan publik yang transparan, profesional dan terfokus untuk menyikapi, mengatasi dan sekaligus mengantisipasi keluhan, kritikan dan kesulitan pihak penerima layanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada pihak penerima layanan.

Kata Kunci : Pelayanan, *Good Governance*, Transparansi, Responsiveness.

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang Penelitian**

Penyelenggaraan salah satu fungsi pemerintahan yang secara langsung bersentuhan dengan berbagai kepentingan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kesejahteraannya adalah pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan di berbagai sektor dan tingkatan. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa yang dimaksud dengan 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan : kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam undang-undang tersebut jelas dinyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban antara lain memperhatikan kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Lebih dari itu, penyelenggara pelayanan publik juga wajib menunjukkan keprofesionalan, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, dan fasilitas serta ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Berdasarkan asas penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, maka profesionalitas pelayanan yang mencakup keterbukaan; akuntabilitas dan penyediaan fasilitas pelayanan yang menjamin ketepatan waktu; kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan tampaknya dijadikan indikator-indikator legal pelayanan publik.

Terdapat beberapa jenis pelayanan publik yang masing-masing jenis pelayanan publik itu mempunyai fungsi tersendiri bagi

kepentingan tertentu masyarakat; dan juga bagi kepentingan pemerintah. Ada sejumlah jenis pelayanan publik yang tidak hanya diselenggarakan oleh unit-unit kerja birokrasi pemerintah namun diselenggarakan juga oleh pihak swasta. Beberapa jenis pelayanan publik yang tidak hanya diselenggarakan oleh unit-unit kerja birokrasi namun diselenggarakan juga oleh pihak swasta adalah pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan transportasi dan pelayanan rekreasi. Beberapa jenis pelayanan publik yang tidak bisa diselenggarakan oleh pihak swasta, karena hanya bisa diselenggarakan oleh unit-unit kerja birokrasi adalah jenis pelayanan perizinan yang terkait dengan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Sistem pelayanan terpadu sesungguhnya merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik/masyarakat. Terkait dengan pelayanan terhadap publik/masyarakat ini, di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kab. Atau Kota, pada Pasal 7

Ayat (1) ditetapkan, urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota berkaitan dengan pelayanan dasar. Pada tataran di bawahnya, Kecamatan, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, ditegaskan bahwa tugas Camat meliputi antara lain melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan dan melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya. Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai tindak lanjut upaya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, antara lain Permendagri Nomor 04 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## 2. Identifikasi Masalah

a. Masih ditemukannya ketidakpuasan masyarakat dalam proses pelayanan IMB, dikarenakan Kantor Camat Pontianak Tenggara Kota Pontianak belum dapat merespon kebutuhan masyarakat secara optimal dalam memberikan pelayanan IMB.

- b. Kurangnya keterbukaan informasi dalam proses pelayanan IMB terkait pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh pegawai belum memenuhi harapan penggunaan pelayanan

### 3. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka untuk terarahnya suatu pembahasan di dalam penelitian ini, perlu adanya fokus penelitian, yaitu sebagai berikut:”.

### 4. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas maka, permasalahan yang muncul dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* yaitu Pada Transparansi dan Responsiveness Dalam Pelayanan Surat Ijin mendirikan bangunan di Kantor Camat Pontianak Tenggara Kota Pontianak”?

### 5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk Mendeskripsikan dan menganalisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* yaitu Pada Transparansi dan Responsiveness Dalam Pelayanan Surat Ijin mendirikan bangunan di Kantor Camat Pontianak Tenggara Kota Pontianak.

### 6. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan penelitian tersebut di atas, maka kegunaan penelitian adalah sebagai berikut: kegunaan penelitian ini adalah berhubungan dengan kemampuan berfikir ilmiah dan kemampuan untuk menuliskannya dalam bentuk karya ilmiah berdasarkan kajian teori dan aplikasi yang diperoleh dari Ilmu pemerintahan

### B. TINJAUAN PUSTAKA

#### 1. Teori

. Menurut Hadiwinata (dalam Santosa, 2009:131) Prinsip-prinsip utama dalam good governance yaitu:

1. Partisipatoris: Setiap pembuatan peraturan selalu melibatkan unsur masyarakat( Melalui wakil-wakilnya)
2. Rule Of Law, Asas kepastian hukum; Setiap tindakan yang dilakukan oleh para pemangku kepentingan haruslah berdasarkan atas hukum yang berlaku.
3. Transparansi; Adanya ruang kebebasan Masyarakat dapat mengakses atau melihat hasil kegiatan dan tindakan pemerintahan yang dikerjakan oleh pemerintah. Sehingga masyarakat dapat menjadi

- pengawas bagi pemerintah.
4. Responsiveness: Lembaga publik harus mampu merespon kebutuhan masyarakat, lembaga dan proses-proses kelembagaan harus mencoba untuk melayani setiap stakeholders
  5. Konsensus; Seluruh tindakan pemerintah maupun para penegak hukum haruslah ada keseimbangan antara hak dan kewajibannya. Sehingga tidak merugikan masyarakat yang bersangkutan.
  6. Persamaan hak: Setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah wajib mendahulukan kepentingan umum dibandingkan kepentingan kelompok atau golongan.
  7. Asas efisiensi dan efektivitas Efektifitas dimaksudkan supaya setiap keputusan yang diambil haruslah tepat guna dan berdaya guna bagi masyarakat, sedangkan efisiensi, berorientasi pada minimalisasi penggunaan sumber daya untuk mencapai hasil kerja yang terbaik (baik itu sumber daya manusia maupun sumberdaya lainnya yang dimiliki pemerintah daerah)
  8. Asas akuntabilitas; Setiap

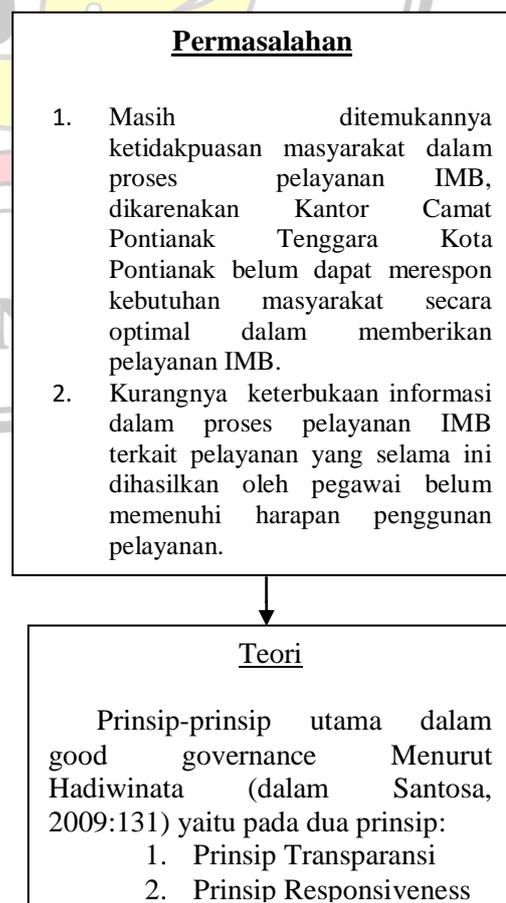
tindakan dan kinerja pemerintah, wajib untuk dipertanggung jawabkan. Baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga yang berada di atasnya.

## 1. Alur Pikir Penelitian

Dapat disimpulkan bahwa fungsi pengawasan adalah memeriksa apakah semua terjadi sesuai dengan rencana yang ditetapkan, perintah yang dikeluarkan, dan prinsip yang dianut. Juga dimaksudkan untuk mengetahui kelemahan dan kesalahan agar dihindari kejadiannya di kemudian hari.

### Gambar 1

#### Bagan Kerangka Pikir



yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Miles and

Huberman (1984: 312-315) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang berfokus pada memahami dan menginterpretasikan makna yang terkandung dalam data yang diperoleh. Penelitian kualitatif ini biasanya dilakukan dalam bentuk wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Penelitian kualitatif ini biasanya dilakukan dalam bentuk wawancara, observasi, dan analisis dokumen.

sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data diantaranya:

1. Meringkas (*reduksi*), tujuannya agar data yang dianalisis merupakan data-data yang benar-benar berkaitan dengan masalah penelitian.
2. Memaparkan (*display*), Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.
3. Penyimpulan (*verifikasi*), data-data yang diperoleh yang telah diringkas dan dipresentasikan kemudian diambil beberapa kesimpulan yang paling relevan dengan masalah yang diteliti.

Sumber: Data Olahan Penulis

### C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, dimana menurut Kountur (2005:105) bahwa: “penelitian deskriptif adalah penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti”. Metode deskriptif dipilih karena peneliti ingin memperoleh gambaran dan deskripsi fenomena yang terjadi

Untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penulis menggunakan teknik wawancara dan observasi guna mendukung data lapangan yang telah didapatkan.

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana

### D. PEMBAHASAN

#### 1. Penerapan Prinsip Transparansi Dalam Pelayanan IMB Di Kantor Camat Pontianak Tenggara

Adanya kewenangan maupun kewajiban organisasi publik dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat, perlu didukung oleh pencitraan organisasi publik tersebut untuk senantiasa memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang transparan dan berkualitas, Tugas pemerintahan yang dijalankan oleh para birokrat lebih banyak dilakukan sesuai dengan jalan pikiran dan keinginannya sendiri. Kondisi yang memungkinkan terciptanya iklim birokrasi dan aparatur Negara yang mengabdikan pada rakyat (*public servant*) harus terus dilakukan dan ditingkatkan, karena kinerja birokrasi pemerintahan sangat prosedural, lamban, tidak produktif, cenderung berbiaya tinggi serta melalaikan kepentingan publik.

Fungsi birokrasi bisa berjalan dengan baik dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan bila ada peraturan yang mengatur keberadaan dan prosedur pelayanannya. Prosedur yang jelas dan transparan penting tidak hanya bagi birokrasi tetapi juga bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan dari birokrasi. Tanpa adanya aturan permainan yang jelas, birokrasi tidak

akan dapat bekerja secara efisien dan efektif.

Secara formal penyediaan loket pelayanan memang sudah disediakan. Untuk memberikan informasi mengenai prosedur Pelayanan IMB Di Kantor Camat Pontianak Tenggara. Tetapi persoalannya tidak cukup hanya penyediaan loket pelayanan secara fisik saja; bagaimana penataan loket pelayanan dan bagaimana kinerja petugas loket pelayanan pun menjadi penting setelah aturan penyediaan loket pelayanan itu dikeluarkan.

*“Kami sudah memberikan informasi dengan jelas mengenai prosedur atau mekanisme Pelayanan IMB Di Kantor Camat Pontianak Tenggara, Saya lihat semua yang melakukan Pendaftaran IMB sangat senang karena mereka mudah dalam mengurus izinnya datang masukkan surat dan tunggu di loket. Adapun persyaratan IMB adalah 1) Asli sertifikat, 2) form Permohonan IMB dimana form permohonan sudah ada di Di Kantor Camat Pontianak Tenggara,, 3) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemilik sertifikat.” (Wawancara Tanggal 25 Januari 2021)*

Kinerja pelayanan seperti itu bisa saja terjadi karena beberapa faktor. Pertama, karena kompetensi dan kinerja petugas pelayanan yang sudah siap untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengabaikan kepentingan pribadi. Kedua, karena adanya pemberian sesuatu dari pihak penerima kepada petugas pelayanan, dan karena pemberian itu petugas pelayanan mau melakukan hal-hal sesuai dengan permintaan pihak penerima layanan. Sudah menjadi rahasia umum bahwa untuk mendapat pelayanan yang mudah dan lancar di lingkungan birokrasi diperlukan “biaya pelicin” yang besarnya relatif. Untuk sebagian warga masyarakat uang pelicin ini mungkin sudah dianggap menjadi kebiasaan aparat, karena begitulah maunya aparat birokrasi.

Jika penyediaan loket pelayanan kurang memadai, misalnya hanya satu loket, maka konsekuensinya tentu tidak terbatas pada timbulnya antrian para pihak pemohon melakukan pendaftaran IMB yang mungkin dirasakan kurang nyaman; namun proses pengurusan melakukan pendaftaran IMB pun menjadi lamban, karena antrian yang panjang dapat mengurangi konsentrasi petugas pelayanan. Karena itu, diperlukan

penyediaan ruang tunggu yang memadai. Dengan penyediaan ruang tunggu yang memadai maka para pemohon melakukan pendaftaran IMB dapat menunggu gilirannya dipanggil. Dengan demikian selama masa tunggu pihak penerima layanan juga membutuhkan ruang tunggu yang nyaman. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa pihak Kantor Kantor Camat Pontianak Tenggara Kubu Raya telah menyediakan ruang tunggu yang baik dan layak untuk masyarakat.

Dalam Pelayanan publik agar terciptanya *Good Governance* merupakan bagian dari mekanisme sistem pemerintahan. Maka pelayanan publik merupakan bagian dari mekanisme sistem pemerintahan. maka akan meningkat kualitas segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kinerja pegawai secara baik pula. Tugas pelayanan merupakan salah satu fungsi dari pemerintah, pemerintah dibentuk adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, bukan untuk melayani dirinya sendiri. Hakekatnya pemerintah dalam menjalankan pelayanan memiliki tiga fungsi pokok dengan tidak melihat tingkatan atau strata dalam masyarakat, yaitu fungsi pelayanan masyarakat,

fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan yang kemudian akan melahirkan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik.

Dalam hal pelayanan publik, masyarakat tidak mengharapkan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah berorientasi pada kekuasaan. Kedudukan aparatur pemerintah yang amat kuat membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Aparatur pemerintahan lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada, sebagai pelayan masyarakat. Akibatnya sikap dan perilaku aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat sehingga kondisi yang demikian akan tidak terciptanya pemerintahan yang tidak *good governance*.

*Good governance* mensyaratkan adanya tanggungjawab, transparansi, dan partisipasi. Idealnya, ketiga hal itu akan ada pada diri setiap aktor institusional dimaksud jika nilai-nilai kemanusiaan dan nilai moral menjiwai setiap kiprahnya. Hal-hal menyangkut sistem electoral, pembuatan kebijakan, pembuatan transaksi, pengelolaan

sumberdaya, dan akses informasi misalnya, haruslah mampu melahirkan tanggungjawab dan membuka peluang sebesar-besarnya bagi terciptanya transparansi.

Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah, yang diselenggarakan berdasarkan kriteria eksternalitas, akuntabilitas dan efisiensi terdiri dari urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan wajib didefinisikan sebagai urusan daerah otonom yang penyelenggaraannya diwajibkan oleh pemerintah. Hal ini berarti pemerintah menetapkan urusan mana yang merupakan urusan dasar yang menjadi prioritas penyelenggaraan dan mana yang merupakan urusan pilihan. Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah propinsi merupakan urusan dalam skala propinsi, sedangkan urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota. Penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib, baik untuk pemerintahan propinsi maupun untuk pemerintahan kabupaten dan kota sebagaimana disebutkan di atas harus

berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal.

Dasar hukum yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam undang-undang ini, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Urusan yang bersifat pilihan adalah urusan-urusan yang dapat dipilih untuk diselenggarakan oleh pemerintahan daerah berdasarkan kriteria pembagian urusan pemerintahan sebagaimana disebutkan di atas. Urusan yang bersifat pilihan tersebut meliputi urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan. Dalam penyelenggaraan urusan pilihan tersebut, pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota dapat memilih bagian urusan

pemerintahan pada bidang-bidang tertentu seperti pertanian, kelautan, pertambangan dan energi, kebutanan dan perkebunan, perindustrian dan perdagangan, perkoperasian, kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, dan berbagai bidang lainnya.. Pembagian dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan tersebut merupakan pelaksanaan hubungan kewenangan antara pemerintah dan pemerintahan daerah propinsi, kabupaten dan kota atau antar pemerintahan daerah yang saling terkait, tergantung dan sinergis.

Pelayanan yang dilakukan harus ada kejelasan dan kepastian hukum, serta tanggung jawab pelayanan untuk kebutuhan konsumen/masyarakat, bukan untuk kebutuhan pegawai selaku pemberi layanan. Pelayanan dilakukan secara terbuka termasuk kemungkinan hambatan yang akan ditemui. Pelayanan ini juga tidak hanya dikaitkan dengan interaksi positif antara pegawai dengan masyarakat, tetapi dibalik itu ada hal yang sangat penting dalam konteks bernegara, dengan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan, setidaknya proses pelayanan yang dilakukan memenuhi aspek-aspek kecepatan,

ketepatan, kemudahan, keadilan, dan sesuai prosedur dalam layanan publik, maka masyarakat semakin sadar akan kedudukannya sebagai warga negara dan memberikan kontribusi terhadap penyelenggaraan pemerintah negara, karena telah tumbuh rasa percaya masyarakat kepada pemerintah selaku pelaksana pemberian layanan kepada masyarakat.

Atribut-atribut kualitas pelayanan yang demikian itu tampaknya kurang mendapat perhatian dari birokrasi penyelenggara pelayanan publik. Selain belum menjadi tuntutan budaya kerja profesional, keterbatasan sumber daya sarana dan prasarana pelayanan selalu dikaitkan dengan alasan keterbatasan sumber daya anggaran. Dengan pola pemikiran seperti inilah maka terbentuk budaya kerja pelayanan publik yang tidak memandang penting kepuasan pihak penerima layanan. Inilah yang menjadi ciri umum budaya pelayanan di lingkungan birokrasi. Karena itu, wajar bila masih banyak warga masyarakat yang mengeluhkan budaya kerja birokrasi penyelenggara pelayanan, karena fasilitas pelayanan seperti misalnya loket untuk mengantri belum tertata sebagaimana mestinya.

*Untuk waktu penyelesaian IMB dikantor Kantor Camat Pontianak Tenggara kita menggunakan standar pelayanan minimal yaitu 1 hari kerja sesuai dengan Peraturan, tapi memang terkadang tidak dapat di selesaikan dalam satu hari kerja, karena terdapat beberapa hambatan yaitu kurangnya sumber daya manusia, kalau persyaratan lengkap dan kebetulan tempat usaha juga tidak jauh dari kantor Kantor Camat Pontianak Tenggara maka bisa diselesaikan itu hari juga, jadi saya rasa relatiflah tetapi tidak ada yang lebih dari 4 hari itu saya jamin. (Wawancara pada Tanggal 24 Januari 2021)*

Pada satu sisi, kemudahan ini tentu diharapkan oleh setiap warga yang mengurus Surat IMB; dan pada sisi lainnya, kemudahan ini tentu dapat dijadikan salah satu bentuk komitmen penyedia layanan. Karena itu, kualitas pelayanan akan terbangun dengan sendirinya apabila pihak penyelenggara pelayanan memiliki komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Ketika warga masyarakat yang mengurus melakukan pendaftaran IMB tidak dalam jumlah yang banyak, penyediaan loket tersebut mungkin tidak bermasalah. Namun ketika warga masyarakat yang mengurus melakukan pendaftaran IMB menjadi banyak, maka yang tampak adalah bahwa penyediaan loket untuk para yang mengurus melakukan pendaftaran IMB menjadi hal yang perlu mendapat perhatian khusus dari pimpinan kantor Kantor Camat Pontianak Tenggara. Idealnya, Kantor Camat Pontianak Tenggara dapat menyelenggarakan suatu pola pelayanan terpadu yang terdiri atas beberapa jenis pelayanan yang bernilai penting bagi perkembangan, kebutuhan dan permasalahan masyarakat. Pola pelayanan tersebut dilaksanakan dengan menyediakan beberapa loket untuk mendaftarkan permohonan serta untuk mendapat pelayanan.

*Saya tidak melihat loket itu menjadi tempat yang berguna bagi pengurusan izin karena kami harus ke bagian umum dulu untuk memasukkan surat dan petugas yang membawa surat ke loket pelayanan. (Wawancara dengan*

*masyarakat yang melakukan IMB pada Tanggal 3 Januari 2021)*

Dengan demikian fungsi loket menjadi tidak optimal. Ditambah dengan penataan loket yang terkesan apa adanya, maka penyediaan loket yang apa adanya itu menimbulkan persepsi yang kurang memuaskan pihak penerima layanan.

*Belum baik menurut saya, karena tidak ada kepastian waktu, dan sering gak ada orang yang nungguin sehingga kita harus tanya sana tanya sini pada pegawai lain, terkadang kita harus nunggu lama karena bagian Sub Seksi Pendaftaran Hak belum datang walaupun jam masuk kantor sudah lewat jam 9 (Masyarakat yang melakukan IMB pada Tanggal 4 Januari 2021)*

Jika persepsi masyarakat sudah sedemikian kritis terhadap penampilan aparatur dan kinerja aparatur yang bertugas melayani masyarakat, maka dengan sendirinya persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan birokrasi menjadi semakin jauh dari harapannya.

*Dengan adanya loket ini kita sudah agak terbantu karena semua diproses melalui loket ini, jadi kita*

*tidak perlu lagi bolak balik kesetiap meja atau bagian yang terkait dengan proses pengurusan IMB, Saya hanya memasukkan surat ke bagian umum dengan semua berkas terus saya menunggu di ruang tunggu depan loket kalau memang ada yang kurang dan tidak bisa selesai nanti diberitahu, jadi kita punya kepastian terhadap urusan kita Di Kantor Camat Pontianak Tenggara ini. (Wawancara dengan Masyarakat yang melakukan Pendaftaran IMB pada Tanggal 3 Januari 2021)*

Artinya, keluhan pihak penerima layanan itu tidak hanya terkait dengan jumlah petugas namun terkait juga dengan sikap dan disiplin para petugas pelayanan.

## **2. Penerapan Prinsip Responsiveness Dalam Pelayanan IMB Di Kantor Camat Pontianak Tenggara**

Pelayanan melakukan pendaftaran IMB tentu tidak terbatas hanya pada memberikan layanan saja. Kritikan pihak penerima layanan terhadap kinerja petugas pelayanan juga perlu direspon dengan baik. Meskipun secara individual kritikan itu sering

dirasakan menyinggung, namun dalam konteks pelaksanaan tugas dan tanggungjawab pekerjaan, kritikan dari pihak penerima layanan itu harus tetap direspon dengan sikap yang terbuka dan professional.

*“Kalau cuma dikritik dengan baik ya kami terima aja asal jangan dikritik dengan emosi dan marah-marah, terkadang kami juga terpancing emosi sehingga suasana agak ribut dan kami memang menyadari itu salah tapi harus gimana kalau harga diri kita dihina, mana ada yang mau terima. (Wawancara Pegawai Kantor Camat Pontianak Tenggara Tanggal 5 Januari 2021)*

Konsep pelayanan antara lain terindikasi dari bagaimana petugas pelayanan merespon keluhan pihak penerima layanan. Indikasi masuk dalam kategori *customer complaint system* yang mengacu pada pentingnya kepuasan pihak penerima layanan dalam membangun kinerja pelayanan. Semakin

kuat respon pihak penyedia layanan terhadap keluhan pihak penerima layanan semakin kuat pula motif peningkatan kualitas pelayanan.

Adalah suatu sikap yang benar jika keluhan pihak penerima layanan dijadikan suatu masukan manajerial untuk memperbaiki sistem pelayanan. Dengan masukan yang fungsional untuk meningkatkan kinerja manajemen pelayanan, maka dengan sendirinya pelaksanaan sistem pelayanan akan menghasilkan keluaran yang dapat memenuhi harapan penerima layanan.

Kesan atau persepsi pihak penerima layanan yang semakin baik merupakan pertanda bahwa kinerja pelayanan semakin baik. Kinerja pelayanan yang semakin meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang meningkat pada akhirnya dapat memenuhi harapan pihak penerima layanan.

Dengan kenyataan bahwa dalam proses pengurusan pendaftaran IMB bisa timbul kendala teknis, maka mengembangkan sikap pelayanan yang mempermudah teknis pelayanan adalah

jauh lebih baik daripada sikap mempersulit teknis pelayanan. Terlebih lagi jika sikap mempersulit pelayanan itu didasarkan motif untuk mendapat keuntungan tertentu dari pihak penerima layanan, maka sikap seperti itu harus ditiadakan. keterbukaan informasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unit kerja birokrasi sudah menjadi keharusan.

*Kesulitan yang saya alami hanya masalah waktu selesainya, kalau lain saya tidak masalah ya, karna kalau cepat selesai saya bisa pulang ke toko untuk jualan, sudah 2 minggu yang lalu saya ngurusnya, kita lama-lama Di Kantor Camat Pontianak Tenggara ini, saya bisa rugi toko tutup terus ya.. (Wawancara dengan masyarakat pada Tanggal 6 Januari 2021)*

Arahan yang disampaikan dengan sikap yang ramah adalah salah satu bentuk respon pelayanan yang secara psikologis dapat memperkuat kepercayaan pihak penerima layanan terhadap kinerja petugas pelayanan. Untuk itu, setiap petugas pelayanan perlu menumbuhkan kebiasaan mengapresiasi kehadiran pihak penerima layanan yang terdiri dari berbagai latar belakang sosial.

*Kami merespon setiap keluhan dan kesulitan yang dimintakan oleh masyarakat terkait dengan proses pelayanan melakukan pendaftaran IMB , walaupun terkadang keinginan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, tapi kami semaksimal mungkin membantu untuk kelancaran proses dan kendala yang dihadapi pengurus izin.( Wawancara dengan Sub. Seksi Pendaftaran Hak Kantor Kantor Camat Pontianak Tenggara, Kota Pontianak Tanggal 25 Januari 2021)*

Pada satu sisi, pihak penerima layanan yang mengalami kesulitan pada umumnya disebabkan keterbatasan informasi yang dimilikinya. Karena itu, pihak penerima layanan sekurang-kurangnya tidak memahami bagaimana waktu dan prosedur pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, dan tarif pelayanan yang harus dibayar. Pada sisi lain, pihak penerima layanan yang mengalami kesulitan karena memang dibikin sulit oleh pihak penyedia layanan. Ada suatu peribahasa yang cukup populer di lingkungan birokrasi yaitu "kalau bisa dibikin sulit kenapa dibuat mudah?" Peribahasa seperti ini pada dasarnya merefleksikan juga pandangan dan sikap

mental aparatur birokrasi yang gemar mencari-cari kesempatan dalam kesempatan. Akibatnya, karena pihak penerima layanan terpaksa harus menuruti kehendak atau arahan aparatur birokrasi yang ujung-ujungnya adalah duit. Dalam kesempatan dan kesempatan yang menyudutkan pihak penerima layanan inilah akhirnya terjadi kasus suap atau perilaku korupsi yang sudah direkayasa sebelumnya oleh aparatur birokrasi.

Tidak mudah memberi jaminan pelayanan yang meyakinkan pihak penerima layanan. Ada sejumlah persyaratan yang harus dipenuhi oleh pihak penyedia layanan untuk mengembangkan suatu konsep pelayanan publik yang dapat meyakinkan pihak penerima layanan, dan selaras dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Dalam konteks penulisan ini, makna pelayanan publik dititikberatkan pada pelayanan publik dipandang sebagai efektivitas, efisiensi dan produktifitas dari orang-orang yang dipekerjakan di birokrasi pemerintahan hal ini pada Rumah Sakit selaku pelayana Publik dalam bidang kesehatan. Penekanannya terletak pada sistem manajemen pelayanannya baik menyangkut kualitas dan kuantitas SDM

maupun manajemen yang diarahkan pada peningkatan efektivitas, efisiensi dan produktifitas atau kinerja lembaga birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan pihak penerima layanan adalah pelayanan yang diselenggarakan unit kerja birokrasi yang terintegrasi dalam mengembangkan sistem manajemen pelayanan. Karena itu, fungsi struktur dalam pengorganisasian unit kerja pelayanan harus mempertimbangkan distribusi kewenangan yang cermat dan tepat serta adanya pola kepemimpinan yang efektif. Dalam konteks inilah fungsi kepemimpinan di suatu unit kerja pelayanan menjadi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, karena fungsi kepemimpinan tersebut terkait erat dengan pelaksanaan sistem manajemen pelayanan.

Sesungguhnya sumber daya aparatur itu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sumber daya aparatur yang dimaksud tidak terbatas hanya pada kompetensi tetapi mencakup juga jumlah. Karena itu, penyediaan jumlah dan kompetensi aparatur yang sesuai dengan kebutuhan untuk membangun kinerja pelayanan yang berkualitas menjadi persyaratan penting dalam

mengembangkan sistem manajemen pelayanan publik di lingkungan birokrasi.

Instruksi saja mungkin tentu tidak cukup untuk memotivasi dan mengoptimalkan kinerja pelayanan. Ada faktor lain yang perlu diperhatikan dan bahkan disediakan agar kinerja pelayanan tersebut meningkat. Kesejahteraan petugas pelayanan adalah salah satu faktor yang harus diperhatikan. Mestinya tidak terjadi warga masyarakat harus menunggu petugas pelayanan yang sedang melaksanakan kegiatan di luar urusan pelayanan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Untuk membangun kinerja pelayanan publik yang responsif dan profesional diperlukan penempatan aparatur yang tepat tanpa harus tertarik pada tugas ganda yang dapat menyebabkan konsentrasi kerja menjadi terpecah-pecah.

*Kemampuannya sangat lambat tidak seperti pegawai bank yang bisa melayani masyarakat dengan cepat dan baik, kalau Di Kantor Camat Pontianak Tenggara petugas selalu mempersalahkan keadaan kalau kita tanya gimana proses saya punya, jawabannya sabar pak tenaganya kurang jadi tunggu aja. (Wawancara dengan*

*masyarakat pada Tanggal 25 Januari 2021)*

Jika pihak penerima layanan itu mengeluh – wajar, karena adanya hal-hal yang dipersepsikan tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan pihak penerima layanan. Kalau pihak penyedia layanan itu sendiri yang mengeluh, dan keluhan itu sampai ke pihak penerima layanan, maka keluhan tersebut menjadi preseden buruknya kinerja pelayanan. Karena itu perlu dilakukan penumbuhan budaya kerja yang produktif dengan menyediakan berbagai sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

*Kemampuan petugas dengan berbagai kekurangannya dapat tertutupi dengan respon yang mereka berikan kepada setiap masyarakat, respon yang mereka berikan seperti menayakan dan membantu untuk mempersiapkan persyaratan. Untuk itu saya rasa petugas sudah melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan porsinya. (Wawancara pada Tanggal 7 Januari 2021)*

Kebaikan petugas pelayanan itu adalah *output* yang diterima oleh pihak penerima layanan. Artinya, kinerja

petugas pelayanan itu yang menilai pihak penerima layanan. Dari penilaian pihak penerima layanan itulah terbentuk persepsi yang menjadi kurang kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang prima adalah kualitas pelayanan yang memberikan persepsi sesuai dengan harapan pihak penerima layanan terhadap kinerja pelayanan.

Organisasi pelayanan publik harus mempunyai ciri keterbukaan dan respon yang baik, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk

memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dalam pemenuhan suatu kebutuhan layanan, hendaknya pelayanan itu dipandang sebagai suatu kewajiban oleh pihak penyelenggara, sehingga dengan demikian penerima layanan publik akan memperoleh kepuasan. Karena kepuasan para penerima layanan inilah yang berkorelasi dengan kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, berkualitasnya suatu bentuk layanan sangat berpengaruh pada persepsi masyarakat. Masyarakat adalah konsumen yang terlibat langsung dengan pihak pemberi layanan, karena itu masyarakat mampu untuk menilai apakah layanan yang diberikan itu telah sesuai dengan kebutuhan dan harapannya ataukah belum.

## **E. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan diantaranya sebagai berikut:

- a. Dalam dimensi Transparansi, Kejelasan Informasi mengenai prosedur Pelayanan IMB merupakan hal yang sangat penting, tidak hanya bagi

birokrasi tetapi juga bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan dari birokrasi. Penyediaan loket pelayanan memang sudah disediakan Kantor Camat Pontianak Tenggara, untuk memberikan informasi mengenai prosedur IMB, dan informasi sudah diberikan dengan jelas kepada masyarakat mengenai prosedur atau mekanisme IMB, namun ketepatan waktu pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan.

1. Responsivitas pelayanan IMB terungkap dari indikator respon petugas terhadap keluhan penerima layanan, indikator respon petugas terhadap kritikan penerima layanan dan indikator respon petugas terhadap kesulitan penerima layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan. dan indikator kepedulian petugas pelayanan terhadap keluhan penerima layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan.

### **2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan maka saran yang disampaikan sebagai berikut:

- a. Perlu meningkatkan kualitas pelayanan serta peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan berbagai upaya pengembangan manajemen birokrasi pelayanan publik yang transparan, profesional dan terfokus untuk menyikapi, mengatasi dan sekaligus mengantisipasi keluhan, kritikan dan kesulitan pihak penerima layanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada pihak penerima layanan.
- b. Perlu dilakukannya pembinaan – pembinaan kepada para pegawai untuk meningkatkan komitmen dan kesadaran sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat

## F. Referensi

- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Graha Ilmu. Makassar
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 1*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Santosa, Pandji. 2009. *Adimnistrsi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governnace*. Bandung: Refika Asitama.
- Syafiie, Inu Kencana. 1998. *Manajemen Pemerintahan. PT. Pertija. Jakarta.*
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif R&D*. Bandung : ALFABETA
- Suherman Toha, 2007, *Penelitian Masalah Hukum tentang Penerapan Good Cooperate Governance Pada Dunia Usaha*. Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia RI.
- Sedarmayanti, 2009. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*, Mandar Maju, Jakarta.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2006. *Reformasi Pelayana Publik*, Bumi Aksara : Jakarta.

Yayasan Pembaruan Administrasi Publik  
Indonesia (YPAPI), 2004,  
*Memahami Good Government  
Governance dan Good  
Coorporate Governance*,  
Yogyakarta : Penerbit YPAPI,  
Oktober 2004.

