

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Perizinan) di Kantor Camat Mandiangin

Dalam pelaksanaan pemerintah yang baik, pada dasarnya perlu dalam keterlibatan seluruh komponen yang melakukan kegiatan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Pelaksanaan pemerintah yang baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggaraan publik.⁵⁵ Oleh Karena itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik yang berbentuk barang publik maupun jasa publik, dan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Kecamatan sebagai wilayah kerja Camat yang menjadi perangkat daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan dan mempunyai wilayah kerja yang masuk

⁵⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pelayanan Publik.

dalam pembagian wilayah administratif di Indonesia yang berkedudukan di bawah Kabupaten atau Kota. Dalam suatu Kecamatan, terdiri dari berbagai desa dan kelurahan. Pemerintah daerah dalam melaksanakan dan mengurus kepentingan masyarakat daerah harus berpedoman pada Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Melalui undang undang tersebut, pemerintah daerah mempunyai tanggung jawab untuk mengoptimalkan dan mempercepat laju pembangunan daerah. Sebagai perangkat daerah, Camat melaksanakan tugasnya dan bertanggung jawab atas dasar pelimpahan kewenangan dari Bupati atau Walikota. Pelimpahan kewenangan tersebut berkaitan dengan urusan pelayanan kepada masyarakat.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Camat Mandiangin tidak lepas dari berbagai pelayanan, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tentu saja harus dirasakan oleh masyarakat, pelayanan yang tidak berbelit-belit, waktu penyelesaian tepat waktu, biaya dan persyaratan juga harus jelas. Bahkan pegawai-pegawai di suatu instansi harus bersikap ramah ketika melayani masyarakat agar terlaksana secara maksimal. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Mandiangin menurut tingkat perkembangannya ini telah melaksanakan pelayanan Administrasi terpadu (PATEN), yaitu penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Karena (PATEN) mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Mandiangin dalam penelitian ini yaitu dalam melaksanakan pelayanan Perizinan, yaitu penyelenggaraan

pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dari beberapa prinsip-prinsip *Good Governance* yang menjadi fokus penelitian di Kantor Camat Mandiangin ada 3 (tiga) prinsip yaitu: Akuntabilitas, Transparansi, dan Responsibilitas.

3.1.1 Prinsip Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik memiliki maksud bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah semuanya dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Dalam hal biaya, segala biaya pelayanan publik yang ditetapkan harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Menurut Kantor Camat Mandiangin dalam menyelenggarakan pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan karena segala bentuk pelayanan yang ada sudah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Biaya di Kantor Camat Mandiangin sudah diatur dalam Standar Operasional Prosedur, jadi tidak ada lagi pungli dari aparat Kecamatan kepada masyarakat. Selain itu di dalam kantor Camat Mandiangin juga terpampang banner bertuliskan “STOP PUNGLI”, banner tersebut bertujuan agar aparat dan masyarakat menyadari bahwa pungli adalah sesuatu yang tidak dibenarkan dalam proses pelayanan publik

Dalam bidang pemerintahan, tugas pelayanan mempunyai peranan sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menyangkut rakyat secara keseluruhan. Dalam hal ini pelayanan yang dimaksud adalah

pelayanan pengurusan administrasi kependudukan dan surat keterangan, dimana pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh unit pemerintahan terendah, yaitu di tingkat kecamatan dengan melibatkan seluruh unsur pegawai sebagai abdi atau pelayan masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari setiap aparatur pemerintah senantiasa dihadapkan pada berbagai persoalan, baik dalam memberikan pelayanan kepada segenap masyarakat maupun dalam melaksanakan pengaturan terhadap segala aktifitas warga masyarakat.

Pelayanan administrasi semakin meningkat kedudukannya dalam kehidupan masyarakat seiring dengan meningkatnya kesadaran akan hak hidup atas pelayanan. Untuk memperoleh pelayanan yang baik dari aparat dibutuhkan manajemen pelayanan yang tepat. Manajemen pelayanan adalah suatu proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara akuntabel dan transparan. Akuntabilitas pelayanan seringkali memberikan penilaian kepada masyarakat terhadap instansi pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan publik. Banyak penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Untuk menjaga agar instansi tetap memiliki citra baik dalam pandangan masyarakat maka perlu

dilakukan peningkatan dalam akuntabilitas pelayanan agar tercipta pelayanan publik yang akuntabel.

Adapun beberapa jenis pelayanan perizinan yang dapat diurus di Kantor camat Mandiangin yaitu:

1. Izin mendirikan bangunan gedung (IMB)
2. Surat keterangan Izin Keramaian
3. Penerbitan surat izin gangguan (HO)
4. Penerbitan izin Usaha Mikro dan Kecil (UMK)

Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Mandiangin Kabupaten Sarolangun sebagai berikut:

“Pada saat masyarakat akan membuat kartu keluarga dan Kartu Tanda Penduduk, kami petugas segera memberitahu persyaratan yang ada dan proses yang akan dilalui oleh masyarakat, dengan demikian masyarakat pun mengetahui dan mengerti mengenai layanan yang dia butuhkan, selain itu, petugas juga selalu memberi tahu masyarakat mengenai jenis pelayanan dan apa saja yang harus disediakan masyarakat misalnya saat membuat kartu keluarga, masyarakat harus menyediakan surat keterangan dari kepala desa, akte nikah, dan nantinya akan mengisi formulir permohonan kartu keluarga”.⁵⁶

Berdasarkan hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa upaya aparat Kecamatan Mandiangin dalam menyediakan informasi yang jelas mengenai persyaratan pelayanan sudah dilaksanakan dengan cukup baik. selain menyediakan informasi persyaratan pelayanan di Kantor camat, Pihak Kecamatan juga menginformasikan dengan jelas persyaratan pelayanan

⁵⁶ Wawancara dengan Bapak Suhayat selaku Kasi Pelayanan Umum Kantor Camat Mandiangin Kabupaten Sarolangun, tanggal 09 Februari 2022

kepada setiap masing-masing desa dan masyarakat bisa memperoleh informasi tersebut di Kantor Desa setempat. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk memudahkan masyarakat mengetahui persyaratan pelayanan tanpa harus datang ke Kantor camat. Mengingat persyaratan pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam proses pelayanan, maka pihak Kecamatan berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat setempat.

Tindakan petugas terhadap pengguna jasa yang belum mengetahui persyaratan pelayanan adalah aparat memberitahukan cara melengkapi persyaratan, dimana masyarakat pengguna jasa harus memenuhi peraturan dan prosedur yang telah ditentukan terlebih dahulu sebelum pelayanan dapat diproses. Apalagi menyangkut pelayanan KTP dan KK yang merupakan dokumen penting sebagai bukti identitas diri yang memiliki implikasi terhadap tindakan-tindakan kriminal/pidana seperti penipuan, pencurian dan terorisme.

Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa kejelasan persyaratan pelayanan pada Kantor Camat Mandiingin Kabupaten Sarolangun sudah diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat pengguna jasa, terbukti dari kemudahan masyarakat dalam memperoleh persyaratan pelayanan yang sudah disediakan pada kantor desa setempat. Persyaratan pelayanan merupakan hal yang sangat penting diketahui oleh masyarakat pengguna jasa, sehingga harus diinformasikan dengan baik dan jelas kepada masyarakat. Persyaratan pelayanan yang disediakan dengan jelas akan

memudahkan masyarakat dalam melengkapi syarat-syarat pelayanan, sebaliknya jika persyaratan pelayanan tidak diinformasikan secara jelas maka masyarakat akan mengalami kesulitan dalam melengkapi syarat-syarat pelayanan. Oleh karena itu kejelasan persyaratan pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap birokrasi demi menunjang kelancaran dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat luas.

Untuk mengetahui akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan dan keterangan pada Kantor Camat Mandiangin, peneliti menggunakan indikator-indikator kinerja yang meliputi:

- 1) Akuntabilitas Kinerja Pelayanan publik

Salah satu ukuran yang paling penting dari Akuntabilitas Kinerja pelayanan publik adalah tingkat ketelitian petugas pelayanan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Yang dimaksud dengan ketelitian pegawai bekerja secara profesional sesuai tugas masing-masing. Dengan adanya ketelitian pegawai, memungkinkan bagi setiap pegawai untuk mencurahkan pemikiran, perhatian dan kemampuannya dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawab. Dari aspek ini setelah dianalisa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa tingkat ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, petugas sudah memberikan pelayanan yang akurat sehingga menghasilkan kinerja pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut dibuktikan

melalui wawancara, dimana hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut:

Penulis melakukan wawancara dengan Sekretaris Camat Sebagai berikut:

“Pihak pimpinan selalu mengingatkan kepada para pegawai untuk melaksanakan tugas secara teliti. Agar hasilnya sesuai yang diinginkan dan tepat sasaran. Terkhusus bagi petugas yang bertugas pada kasi pelayanan umum yang harus jeli terhadap keluhan dari masyarakat. Begitu juga dengan pegawai yang lain, harus melaksanakan segala tugas dan tanggung jawabnya dengan penuh rasa tanggung jawab.”⁵⁷

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Kasi Pelayanan

Umum sebagai berikut:

“Kami sebagai petugas pelayanan umum tentu harus teliti dalam mengerjakan pekerjaan, baik itu pekerjaan yang diberikan dari atasan maupun pekerjaan yang datang dari masyarakat pengguna jasa. Jika kami tidak bekerja dengan teliti maka hasilnya tentu tidak akan memuaskan. Apalagi saya sebagai kasi pelayanan umum yang melayani kebutuhan masyarakat yang bervariasi tentunya membutuhkan ketelitian yang tinggi sehingga memuaskan bagi masyarakat. Dan saya selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik tanpa adanya kesalahan-kesalahan yang mengakibatkan keluhan dan ketidakpuasan dari masyarakat.”⁵⁸

2) Akuntabilitas biaya pelayanan publik

Biaya pelayanan dalam pelayanan publik harus jelas sesuai dengan rinciannya tanpa adanya diskriminasi, sebab ketidaksesuaian biaya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemberi layanan, khususnya kepada masyarakat yang kurang mampu. Pada Kantor camat

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Muhammad Hasan, S.IP selaku Sekretaris Camat Kantor Camat Mandiangim Kabupaten Sarolangun, tanggal 09 Februari 2022.

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Suhayat selaku Kasi Pelayanan Umum Kantor Camat Mandiangim Kabupaten Sarolangun, tanggal 09 Februari 2022

Mandiingin, rincian biaya pelayanan ada di setiap jenis pelayanan yang ada di Standar Operasional Prosedur.

3) Akuntabilitas produk pelayanan publik

Pelayanan publik kepada masyarakat harus sesuai dengan ketentuan yang ada, karena produk pelayanan publik ini harus dipahami secara benar dan tepat. Produk pelayanan yang diberikan di Kantor camat Mandiingin terkait pelayanan administratif.

3.1.2 Prinsip Transparansi

Transparansi merupakan hal yang dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, seperti kelembagaan dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkan, menyediakan alat monitoring dan evaluasi yang memadai. Penerapan Prinsip Transparansi di Kantor Camat Mandiingin pelayanan yang diberikan sangat transparansi jika dilihat dari jenis pelayanan, proses atau prosedur pelayanan, dan biaya pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Hal ini dinyatakan oleh Kasi Pelayanan Umum yang ada di Kantor Camat Mandiingin:

“Untuk pengurusan surat-surat dan lain sebagainya, harus sesuai dengan SOP (standar Operasional Prosedur) dan mayoritas masyarakat disini juga sudah mengetahui apa saja yang perlu mereka bawa untuk mengurus keperluan mereka, berupa jenis pelayanan, persyaratan, biaya dan waktu, agar lebih mudah untuk memahaminya”.⁵⁹

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Suhayat selaku Kasi Pelayanan Umum Kantor Camat Mandiingin Kabupaten Sarolangun, tanggal 09 Februari 2022

Dari pernyataan tersebut, berikut ini akan dibuktikan dengan data-data pelayanan menurut Standar Pelayanan Publik tahun 2021:

1) Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan merupakan indikator yang digunakan sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan, dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaran kepada masyarakat untuk pelayanan yang berkualitas, lebih terjangkau, lebih cepat, mudah, dan teratur.

2) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat berupa dokumen atau berkas yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, hal ini dilakukan sebagai keperluan untuk proses pelayanan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada di setiap jenis pelayanan yang diberikan. Hal ini dinyatakan oleh Kasi Pelayanan Umum yang ada di Kantor Camat Mandiangin:

“Persyaratan pelayanan dapat dilihat di SPP (standar pelayanan publik) yang kami gunakan dan berbeda-beda di setiap jenis pelayanannya. Standar pelayanan yang kami gunakan terdiri dari 5 aspek yaitu, jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, petugas, waktu, dan biaya. Kami juga menyampaikan berkas-berkas apa saja yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanannya”.⁶⁰

Hal ini juga diungkapkan oleh salah seorang masyarakat yang ada di Kecamatan Mandiangin:

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Suhayat selaku Kasi Pelayanan Umum Kantor Camat Mandiangin Kabupaten Sarolangun, tanggal 09 Februari 2022

“Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Mandiangin Alhamdulillah sudah baik seperti yang diharapkan dari segi persyaratannya mereka menjelaskan dan biaya yang harus dibayar menurut berkas-berkas, jika ada yang tidak melengkapi berkas tetapi bisa ditoleransi, maka mereka akan dilanjutkan proses pelayanan”.⁶¹

Selanjutnya wawancara juga dengan salah seorang masyarakat yang ada di Kecamatan Mandiangin, namun berbeda yang diungkapkan:

“pegawai yang ada di Kantor Camat Mandiangin sudah menjelaskan apa yang harus kami bawa untuk syarat-syaratnya tetapi waktu penyelesaiannya kadang terlalu lama untuk menunggu dan kalau tidak ada Camat untuk tanda tangan kami harus pulang dulu dan kembali lagi besok, seharusnya mereka lebih jelas terhadap penyelesaiannya”.⁶²

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwasanya setiap masyarakat memiliki keinginan atas kejelasan kapan penyelesaiannya dapat diselesaikan. Seharusnya pihak pegawai yang ada di Kantor Camat Mandiangin memberikan jangka waktu yang jelas dan kepastian terkait kapan proses penyelesaiannya yang diberikan masyarakat terhadap pegawai, seperti standar pelayanan publik yang sudah ada, sehingga masyarakat tidak terus menunggu kapan penyelesaian berkas tersebut dapat diselesaikan. Maka pernyataan tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Mandiangin sudah baik, tetapi ada sebagian masyarakat yang belum merasakannya dan dari segi waktu penyelesaiannya harus lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat lebih mengerti.

⁶¹ Wawancara dengan Bapak Andi selaku Masyarakat Kecamatan Mandiangin Kabupaten Sarolangun, tanggal 11 Februari 2022

⁶² Wawancara dengan Ibu Zubaidah selaku Masyarakat Kecamatan Mandiangin Kabupaten Sarolangun, tanggal 11 Februari 2022

3.1.3 Prinsip Responsibilitas

Yang dimaksud dengan responsif adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.⁶³ Mengenai ketepatan waktu dalam suatu proses administrasi pemerintahan seharusnya ada ketentuan untuk penyelesaian suatu pekerjaan yang prinsipnya cepat, tepat sasaran, dan tidak berbelit-belit serta memberikan kesan yang baik bagi masyarakat. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas. Pada Kantor Camat Mandiangin tidak memiliki aturan yang mengatur secara tegas tentang waktu pelayanan baik dalam pelayanan KTP, KK, maupun surat perizinan dari Kecamatan. Akibat dari tidak adanya Batasan waktu tersebut adalah ketidakpastian pelayanan dan dampaknya akan muncul kekecewaan masyarakat pengguna jasa dalam pelayanan. Adapun Hasil wawancara kepada informan, mengenai kecepatan pelayanan di kantor camat Mandiangin, dimana hasil yang didapatkan sebagai berikut:

“Kalau berbicara mengenai pelayanan, petugas sudah melaksanakan tugas dengan baik. Akan tetapi berbicara kecepatan pelayanan, kami selaku pemberi pelayanansudah berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tepat waktu, tetapi terkadang ada hambatan-hambatan kecil yang biasanya memperlambat waktu pelayanan, hambatan tersebut biasanya jika adanya kerusakan teknis ataupun hambatan dari pegawai jika ada

⁶³ Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. PT. Rineka Cipta: Jakarta.

kepentingan lain sehingga prosesnya tidak dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat waktu”.⁶⁴

Pernyataan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan pada warga yang mengatakan bahwa:

”Pelayanan yang diberikan pada saya oleh petugas kecamatan menurut saya sudah baik, tetapi yang sering mengecewakan kenapa tidak bisa selesai dengan cepat. Saya pernah mengurus Kartu Keluarga sudah sejak kemarin baru bisa diambil tiga hari kemudian. Padahal jika langsung dikerjakan prosesnya tidak akan butuh waktu selama itu”.⁶⁵

Selanjutnya lewat wawancara yang dilakukan pada warga yang juga mengatakan bahwa:

“mengenai kecepatan pelayanan, saya sebagai pihak masyarakat sangat menyangkan dengan kelambatan proses pelayanan dari pihak Kecamatan. Saya pernah membuat kartu Tanda Penduduk, pegawai menyarankan untuk datang tiga hari lagi. Bukan kah itu waktu yang cukup lama hanya sebatas pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Yang mengecewakan lagi setelah saya datang tiga hari kemudian, ternyata KTP tersebut belum juga diselesaikan dengan berbagai alasan dari pihak Kecamatan. Saya sebagai masyarakat biasa hanya bisa diam, yang Saya ingin hanya pelayanan cepat meskipun biaya agak mahal”.⁶⁶

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, dalam pemberian pelayanan Pemerintah Kecamatan tidak memberikan ketentuan yang jelas dan tegas mengenai batasan waktu pelayanan. Hal itu terbukti dari waktu penyelesaian

⁶⁴ Wawancara dengan Bapak Muhammad Hasan, S.IP selaku Sekretaris Camat Kantor Camat Mandiangim Kabupaten Sarolangun, tanggal 09 Februari 2022.

⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Andi selaku Masyarakat Kecamatan Mandiangim Kabupaten Sarolangun, tanggal 11 Februari 2022

⁶⁶ Wawancara dengan Ibu Zubaidah selaku Masyarakat Kecamatan Mandiangim Kabupaten Sarolangun, tanggal 11 Februari 2022

permohonan dari masyarakat yang tidak jelas dan bervariasi. Menurut Kewajaran dan akal sehat setiap jenis pelayanan baik itu KTP, KK, dan lainnya bisa diselesaikan dalam waktu satu hari bahkan bisa diselesaikan dalam hitungan Jam saja dalam pelaksanaannya, tetapi justru membutuhkan waktu selama tiga hari bahkan bisa lebih. Hal ini dapat dilihat dari lamanya waktu tunggu masyarakat pengguna jasa dimana mereka rata-rata harus menunggu waktu penyelesaian dalam waktu tiga hari bahkan terkadang lebih dari waktu yang dijanjikan tersebut. Sehingga tidak jarang masyarakat pengguna jasa merasa kecewa karena ketidakpastian waktu penyelesaian tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan aparat dalam menyelesaikan pelayanan pada Kantor Camat Mandiangin belum terlaksana dengan baik, terbukti dari tingkat kekecewaan yang dirasakan oleh masyarakat mengenai ketidakpastian waktu pelayanan. Ketidakpastian waktu pelayanan pada Kantor Camat Mandiangin disebabkan karena Kantor Camat tersebut tidak mengatur secara tegas mengenai waktu pelayanan, dan berdampak pada kekecewaan masyarakat.

3.2 Upaya Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Perizinan) di Kantor Camat Mandiangin

Dalam pelaksanaan akuntabilitas di instansi pemerintah, harus memegang teguh tiga prinsip yaitu pertama, Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi yang bersangkutan; kedua, Berdasarkan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dengan peraturan

perundang-undangan yang berlaku; ketiga, menunjukkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

Upaya pelayanan dalam menciptakan kinerja pegawai dalam pelayanan publik secara *good governance* ini harus dilakukan sesuai dengan kemampuan pegawai. Dimana harus berdasarkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan. kinerja petugas pemberi pelayanan publik ini turut menunjang kemaksimalan dalam proses pelayanan. Dalam proses pelayanan publik, petugas Kantor Camat Mandiangin sudah bertindak secara professional dengan memberikan pelayanan yang sigap dan ramah kepada masyarakat, adapun yang menjadi upayanya sebagai berikut:

3.2.1 Pengetahuan

Pengetahuan (*knowledge*) adalah kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada dengan efektif dan efisien di perusahaan. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Skor atau tes pengetahuan sering gagal untuk memprediksi kinerja SDM karena skor tersebut tidak berhasil mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam pekerjaan. Pengetahuan pegawai turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, pengetahuan merujuk pada informasi dan hasil pembelajaran. Pegawai yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi perusahaan. Namun bagi pegawai yang belum mempunyai

pengetahuan cukup, maka akan bekerja tersendat-sendat. Pemborosan bahan, waktu dan tenaga serta faktor produksi yang lain akan diperbuat oleh pegawai berpengetahuan kurang. Pemborosan ini akan mempertinggi biaya dalam pencapaian tujuan organisasi. Pengetahuan mencerminkan kemampuan kognitif seorang karyawan berupa kemampuan untuk mengenal, memahami, menyadari dan menghayati suatu tugas/pekerjaan. Karena itu, pengetahuan seseorang karyawan dapat dikembangkan melalui pendidikan, baik formal maupun non formal serta pengalaman. Pendidikan membekali seseorang dengan dasar-dasar pengetahuan, teori, logika, pengetahuan umum, kemampuan analisis serta pengembangan watak dan kepribadian. Pengetahuan yang tercakup dalam domain kognitif mempunyai 6 tingkatan, yaitu:

- a. Tahu (know)
- b. Memahami (comprehension)
- c. Aplikasi (application)
- d. Analisis (analysis)
- e. Sintesis (synthesis)
- f. Evaluasi (evaluation)

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* di Kantor Camat Mandiangin yaitu: pendidikan dan pelatihan, uji kompetensi, dan pelatihan dan pengembangan (training and development).

3.2.2 Keterampilan

Keterampilan (*skill*) adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya,

kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien. Keterampilan adalah sebagai kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu rangkaian tugas yang berkembang dari hasil pelatihan dan pengalaman.⁶⁷ Berdasarkan pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa keterampilan berarti kemampuan untuk mengoperasikan suatu pekerjaan secara mudah dan cermat yang membutuhkan kemampuan dasar. Keterampilan adalah perilaku yang terkait dengan tugas, yang bisa dikuasai melalui pembelajaran, dan bisa ditingkatkan melalui pelatihan dan bantuan orang lain. Keterampilan merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan. Adapun perilaku adalah manifestasi kepribadian dan sikap yang ditunjukkan Ketika seseorang berinteraksi dengan lingkungannya. Cara orang dalam memandang dunia dipengaruhi oleh sikapnya. Sikap terdiridari aspek kognitif (persepsi, pengetahuan, kepercayaan), aspek afektif (perasaan, emosi), aspek konatif (perilaku berupa tindakan). Pegawai yang mempunyaikemampuan kerja yang baik, maka akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sebaliknya pegawai yang tidak terampil. akan memperlambat tujuan organisasi. Untuk pegawai baru atau pegawai dengan tugas baru diperlukan tambahan kemampuan gunapelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan keterampilan dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* di Kantor Camat Mandiangin yaitu: memotivasi SDM, menyesuaikan pekerjaan sesuai kemampuan dan

⁶⁷ Lian Arcyntia M., 2013. Analisis Pengaruh Kompetensi Terhadap KinerjaKaryawan Pada PT. Bank Bukopin, Tbk Cabang Makassar. Universitas Hasanuddin Makassar, Volume 6. hlm: 17..

minat, tujuan dan target perusahaan yang jelas, program pelatihan, *cross-training*, menyediakan fasilitas yang mendukung, memberikan apresiasi, insentif, merayakan keberhasilan karyawan, uji kompetensi, melakukan pengawasan, melakukan evaluasi kinerja secara berkala.

3.2.3 Sikap

Disamping pengetahuan dan ketrampilan pegawai, hal yang perlu diperhatikan adalah sikap atau perilaku kerja pegawai. Apabila pegawai mempunyai sifat yang mendukung pencapaian tujuan organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Sikap yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji dan sebagainya. Dengan demikian, pada prinsipnya sikap itu dapat kita anggap suatu kecenderungan karyawan untuk bertindak dengan cara tertentu. Apabila pegawai mempunyai sifat yang mendukung pencapaian tujuan organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Indikator sikap yaitu kepercayaan terhadap kerja, kehidupan atau evaluasi emosional terhadap kerja, dan kecenderungan untuk bekerja.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan sikap dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* di Kantor Camat Mandiangin yaitu: mengetahui insight dan sikap pegawai melalui survei, membuat perayaan bersama di tempat kerja, membentuk sikap pegawai dengan kegiatan

outbound, membangun hubungan antar departemen, dan memberi *reward* and *recognition* sebagai bentuk apresiasi sikap pegawai.