

---

# Persepsi Masyarakat tentang Implementasi Prinsip Tata Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Pengelolaan Dokumen di Kelurahan Sidomulyo Barat Pekanbaru

**Dika Kurnia Sari, Hasrul**

Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

FIS Universitas Negeri Padang

E-mail: [dikakurniasari27@gmail.com](mailto:dikakurniasari27@gmail.com)

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian survey deskriptif dan teknik accidental sampling. Instrumen penelitian dengan cara menyebar angket kuisioner dan wawancara sebagai pendukung. Hasil penelitian ini menunjukkan indikator akuntabilitas yang sudah baik berada pada kategori Baik sebanyak 16 orang dengan presentase 51%, kategori Cukup Baik sebanyak 13 orang dengan presentase 41%, dan Kurang Baik sebanyak 2 orang atau setara 8%, hanya saja masih ada kurangnya kedisiplinan pegawai. Sementara indikator aturan hukum berada pada kategori Baik sebanyak 13 orang responden dengan presentase 42%, kategori Cukup Baik sebanyak 15 orang dengan presentase 47%, dan Kurang Baik sebanyak 3 orang atau setara 11%. Untuk indikator partisipasi pada kategori Baik sebanyak 12 orang responden dengan presentase 39%, kategori Cukup Baik sebanyak 15 orang dengan presentase 48%, dan Kurang Baik sebanyak 4 orang atau setara 13% sehingga masih kurangnya keberanian masyarakat dalam memberikan tanggapan atau keluhan. Indikator transparansi pada kategori Baik sebanyak 13 orang responden dengan presentase 42%, kategori Cukup Baik sebanyak 17 orang dengan presentase 53%, dan Kurang Baik sebanyak 1 orang atau setara 5% ditemukan lemahnya keterbukaan atas penyediaan informasi yang disebabkan karena fasilitas pendukung yakni alur SOP, papan informasi dan ketepatan pengerjaan pelayanan. Untuk indikator efisiensi pada kategori Baik sebanyak 12 orang responden dengan presentase 38%, kategori Cukup Baik sebanyak 16 orang dengan presentase 52%, dan Kurang Baik sebanyak 3 orang atau setara 10% serta masih adanya kekurangan yakni kurangnya kemudahan dalam pengelolaan.*

**Kata Kunci: persepsi masyarakat, tata pemerintah yang baik, Kota Pekanbaru**

## **ABSTRACT**

*This research uses quantitative methods with descriptive survey research type and accidental sampling technique. The research*

*instrument was by distributing questionnaires and interviews as supporters. The results of this study indicate that accountability indicators that are already good are in the good category as many as 16 people with a percentage of 51%, in the good Enough category as many as 13 people with a percentage of 41%, and Less good as many as 2 people or equivalent to 8%, it's just that there is still a lack of employee discipline. While the indicators of the rule of law are in the good category with 13 respondents with a percentage of 42%, in the good Enough category with 15 people with a percentage of 47%, and Less Good as many as 3 people or the equivalent of 11%. For indicators of participation in the good category as many as 12 respondents with a percentage of 39%, in the good Enough category as many as 15 people with a percentage of 48%, and less good as many as 4 people or equivalent to 13% so that there is still a lack of courage from the community in providing responses or complaints. The transparency indicator in the good category as many as 13 respondents with a percentage of 42%, good Enough category as many as 17 people with a percentage of 53%, and less good as many as 1 person or equivalent to 5% found the lack of openness to the provision of information caused by supporting facilities, namely the SOP flow, information boards and the accuracy of service management work. For efficiency indicators in the good category as many as 12 respondents with a percentage of 38%, in the Good Enough category as many as 16 people with a percentage of 52%, and less good as many as 3 people or equivalent to 10% and there are still shortcomings, namely the lack of ease of management.*

**Keywords: public perception, good governance, Pekanbaru**



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. ©2022 by author.

## PENDAHULUAN

Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik dihadapkan pada kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Untuk mewujudkan pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Pemerintah membuat kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat.

Pelayanan publik tidak terlepas dari tercapainya *good governance*. *Good governance* atau tata pemerintahan yang baik telah lama menjadi mimpi banyak orang Indonesia. Penerapan konsep *good*

*governance* di Indonesia belum diatur dalam Peraturan Perundang-undangan dan istilah *good governance* tidak ada dalam Peraturan Perundang-undangan di Indonesia. Dalam UU No. 32 Tahun 2004 Pasal 20 ayat (1) menggunakan istilah Asas Umum Penyelenggaraan. Prinsip *good governance* hampir sama dengan asas umum penyelenggaraan negara.

Adapun prinsip-prinsip *good governance* menurut *United Nation Development Program* (UNDP: 2004) adalah: partisipasi, tegaknya supremasi hukum, transparansi, responsif, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan bervisi strategis. Sedangkan dalam Peraturan Daerah kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2008 dalam pasal 37 tugas pokok diatas menyelenggarakan fungsi dari kelurahan meliputi, yaitu: Kelurahan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan Pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota; dan Pelimpahan umum Pemerintahan sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan dalam Peraturan Walikota.

Salah satu struktur organisasi di kantor kelurahan adalah bidang Humas dan Dokumentasi, di dalam bidang Humas dan Dokumentasi terdapat bagian pelayan administrasi penduduk. Didalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dalam administrasi kependudukan memuat tentang peristiwa kependudukan salah satunya ialah Surat Keterangan Domisili (SKD).

Melihat jumlah penduduk yang banyak dan pentingnya administrasi kependudukan di daerah tertentu, maka pemerintah harus mampu membujuk masyarakat yang datang dan pergi untuk mau mengurus Surat Keterangan Domisili. Berikut ini adalah data jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan kepindahan dan kedatangan yang diperlukan selama 3 (tiga) tahun terakhir:

No	Tahun	Jumlah yang mengurus kepindahan	Jumlah yang mengurus kedatangan
	2018	234	198
	2019	256	178
	2020	350	180
	Jumlah	840	556

Sumber: *Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Pekanbaru*

Berdasarkan pengamatan penulis, pelaksanaan tugas pelayanan umum pada Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum berjalan sebagaimana mestinya dan belum sepenuhnya menerapkan prinsip *good governance*. Pelayanan publik cenderung belum mencapai kualitas optimal. Hal ini dapat dilihat

dengan banyaknya keluhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang lambat, mahal, berbelit-belit, sarana prasarana tidak memadai yang diberikan oleh instansi atau lembaga pemerintahan.

Fenomena yang ditemui dilapangan bahwasanya masih ditemukannya hambatan dalam penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik pada pelayanan di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru disebabkan oleh banyak faktor. Dalam menentukan bagaimana penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik sangat tergantung dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan prima yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang mengutamakan kualitas pelayanan. Pada Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Tuah Madani Pekanbaru masih kurangnya kedisiplinan pegawai dan masih ditemukan ketidakadilan perlakuan pelayanan antara masyarakat umum dengan keluarga atau kenalan pegawai serta kejelasan biaya administrasi yang belum standar dan sanksi hukum yang belum berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Artinya, prinsip-prinsip tata pelaksana pemerintahan yang baik (*good governance*) khususnya akuntabilitas, tegaknya supremasi hukum dan transparansi belum berjalan dengan baik. Artikel ini akan membahas bagaimana penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan pengurusan dokumen, faktor penghambat penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru berdasarkan indikator dari teori Sedarmayanti yaitu akuntabilitas, aturan hukum, partisipasi, transparansi, dan efisien.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang digunakan metode penelitian adalah survey deskriptif dan teknik *accidental sampling*, yaitu mengumpulkan data dan informasi melalui teknik pengumpulan data kemudian dianalisis dan digambarkan sesuai dengan kenyataan yang ditemui dilapangan. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengukur secara cermat persepsi mengenai prinsip *Good Governance* dalam pelayanan pengurusan dokumen di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Pekanbaru. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan memprioritaskan kuisioner sebagai alat pengumpulan data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### ***Akuntabilitas***

Persepsi masyarakat terhadap penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan dalam bentuk tabel di halaman selanjutnya:

Tabel 1. Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dalam Pelayanan

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelayanan	12 (37%)	18 (56%)	2 (6%)	32
2	Adanya sanksi yang ditetapkan atas kelalaian dalam pelayanan	26 (81%)	5 (16%)	1 (3%)	32
3	Adanya kesesuaian antara perkataan dan tindakan	10 (31%)	19 (59%)	3 (9%)	32
4	Prosedur pelayanan yang diberikan	11 (34%)	18 (56%)	3 (9%)	32
5	Kesesuaian waktu dalam pelayanan	22 (69%)	6 (19%)	4 (12%)	32
Jumlah		81	66	13	160
Rata-Rata		16.2	13.2	2.6	32
Persentase		51%	41%	8%	100%

Sumber: *Data Olahan Peneliti 2021*

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa persepsi masyarakat mengenai Akuntabilitas Dalam Pelayanan Pengurusan Dokumen di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Pekanbaru dalam kategori "Baik". Lebih lanjut temuan peneliti menunjukkan kategori Baik dengan responden sebanyak 16 orang responden dengan presentase 51%, kategori cukup baik sebanyak 13 orang dengan presentase 41%, dan Kurang Baik sebanyak 2 orang atau setara 8%.

### **Aturan Hukum**

Persepsi masyarakat terhadap penerapan prinsip aturan hukum dalam pelayanan dalam bentuk tabel dibawah :

Tabel 2. Penerapan Prinsip Aturan Hukum Dalam Pelayanan

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kesesuaian prosedur pelayanan dengan aturan hukum	17 (53%)	10 (31%)	5 (16%)	32

2	Batas waktu penyelesaian dengan aturan hukum	7 (22%)	24 (75%)	1 (3%)	32
3	Adanya biaya yang tidak sesuai dengan prosedur pelayanan	16 (50%)	11 (34%)	5 (16%)	32
Jumlah		40	45	11	96
Rata-rata		13.3	15	3.6	32
Presentase		42%	47%	11%	100%

Sumber: *Data Olahan Peneliti 2021*

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa persepsi masyarakat mengenai aturan hukum Dalam Pelayanan Pengurusan Dokumen di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru dalam kategori "Cukup Baik". Lebih lanjut temuan peneliti menunjukkan pada kategori Baik dengan responden sebanyak 13 orang responden dengan presentase 42%, kategori Cukup Baik sebanyak 15 orang dengan presentase 47%, dan Kurang Baik sebanyak 3 orang atau setara 11%.

### **Partisipasi**

Persepsi masyarakat terhadap penerapan prinsip partisipasi dalam bentuk tabel dibawah :

**Tabel 3. Penerapan Prinsip Partisipasi Dalam Pelayanan**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Masyarakat ikut dalam penyusunan standar pelayanan	18 (56%)	11 (34%)	3 (9%)	32
2	Masyarakat ikut dalam penyusunan kebijakan pelayanan	14 (44%)	11 (34%)	7 (23%)	32
3	Masyarakat sebagai pengawas dan evaluasi dalam pelayanan	6 (19%)	24 (75%)	2 (6%)	32
Jumlah		38	46	12	96
Rata-rata		12.6	15.3	4	32
Presentase		39%	48%	13%	100%

Sumber: *Data Olahan Peneliti 2021*

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa persepsi masyarakat mengenai partisipasi Dalam Pelayanan Pengurusan Dokumen di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Pekanbaru dalam kategori "Cukup

Baik". Lebih lanjut temuan peneliti menunjukkan pada kategori Baik dengan responden sebanyak 12 orang responden dengan presentase 39%, kategori Cukup Baik sebanyak 15 orang dengan presentase 48%, dan Kurang Baik sebanyak 4 orang atau setara 13%.

### **Transparansi**

Persepsi masyarakat terhadap penerapan transparansi dalam pelayanan dalam bentuk tabel dibawah :

**Tabel 4. Penerapan Prinsip Transparansi Dalam Pelayanan**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Adanya akses informasi masyarakat setiap segi kebijakan pelayanan	16 (50%)	15 (47%)	1 (3%)	32
2	Adanya kebijakan terbuka terhadap pengawasan masyarakat dari	13 (41%)	17 (53%)	2 (6%)	32
3	Persyaratan teknis dan administratif pelayanan	11 (34%)	19 (59%)	2 (6%)	32
Jumlah		40	51	5	96
Rata-rata		13.3	17	1.6	32
Presentase		42%	53%	5%	100%

Sumber: *Data Olahan Peneliti 2021*

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa persepsi masyarakat mengenai transparansi Dalam Pelayanan Pengurusan Dokumen di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru dalam kategori "Cukup Baik". Lebih lanjut temuan peneliti menunjukkan pada kategori Baik dengan responden sebanyak 13 orang responden dengan presentase 42%, kategori Cukup Baik sebanyak 17 orang dengan presentase 53%, dan Kurang Baik sebanyak 1 orang atau setara 5%.

### **Efisiensi**

Persepsi masyarakat terhadap penerapan prinsip efisiensi dalam pelayanan dalam bentuk tabel dibawah :

**Tabel 5. Penerapan Prinsip Partisipasi Dalam Pelayanan**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kemudahan dalam pengurusan pelayanan	17 (53%)	14 (44%)	1 (3%)	32

2	Ketepatan waktu pelayanan	15 (47%)	13 (41%)	4 (12%)	32
3	Kejelasan dan kepastian pelayanan	13 (41%)	15 (47%)	4 (12%)	32
4	Kualitas dalam pengurusan pelayanan	3 (9%)	25 (78%)	4 (12%)	32
Jumlah		48	67	13	128
Rata-rata		12	16.7	3.2	32
Presentase		38%	52%	10%	100%

Sumber: *Data Olahan Peneliti 2021*

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa persepsi masyarakat mengenai Efisiensi Dalam Pelayanan Pengurusan Dokumen di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Pekanbaru dalam kategori "Cukup Baik". Lebih lanjut temuan peneliti menunjukkan pada kategori Baik dengan responden sebanyak 12 orang responden dengan presentase 38%, kategori Cukup Baik sebanyak 16 orang dengan presentase 52%, dan Kurang Baik sebanyak 3 orang atau setara 10%.

### ***Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan***

*Pertama*, Kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh UNDP (dalam LAN & BPKP 2000) dimana dalam kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelayanan, maka semakin tinggi pula penerapan prinsip akuntabilitas yang sudah dilaksanakan. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Solihin, 2007) dikatakan bahwa dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan atau *Standart Operating Procedure (SOP)*. Jika pelaksanaan sesuai dengan prosedur pelayanan maka masyarakat mudah untuk memperoleh pelayanan dan juga semakin tinggi pula akuntabilitas pelayanana yang sudah ditetapkan.

*Kedua*, Sanksi yang ditetapkan atas kelalaian atau kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh UNDP (dalam LAN & BPKP 2000) dimana dalam sanksi yang ditetapkan atas kelalaian atau kesalahan dalam pelayanan bisa dilihat dari semakin teliti dan semakin cepat maka pelayanan dapat dinilai memiliki akuntabilitas yang tinggi.

*Ketiga*, Kesesuaian antara tindakan dan perkataan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh UNDP (dalam LAN & BPKP 2000) dimana dalam kesesuaian antara tindakan dan perkataan dalam pelayanan bisa



dilihat dengan sosialisasi tentang pelayanan yang diberikan sehingga dapat dinilai memiliki akuntabilitas yang tinggi. Keempat, Prosedur pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh UNDP (dalam LAN & BPKP 2000) dimana dalam prosedur pelayanan yang diberikan membaik atau sudah maksimal sehingga dapat dinilai memiliki akuntabilitas yang tinggi. Terakhir *Kelima*, Kesesuaian waktu dan biaya. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh UNDP (dalam LAN & BPKP 2000) dimana dalam kesesuaian waktu dan biaya dalam pelayanan setiap pelaksanaan pelayanan harus ada kesesuaian waktu dan biaya yang diberikan sehingga dapat dinilai memiliki akuntabilitas yang tinggi. (Sujardi, 2009) mengemukakan bahwa dalam praktik penyelenggaraan pelayanan terkait dengan akuntabilitas harus tersedianya mekanisme pertanggungjawaban apabila terjadi kerugian dalam pelayanan apabila ada keluhan dari masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

### ***Penerapan Prinsip Aturan Hukum dalam Pelayanan***

*Pertama*, Kesesuaian prosedur pelayanan dengan aturan hukum. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh UNDP (dalam LAN & BPKP 2000) dimana dalam kesesuaian prosedur pelayanan dengan aturan hukum yang sama pada semua masyarakat dalam pelayanan yang diberikan sehingga dapat dinilai memiliki aturan hukum yang tinggi. Menurut (Surjadi, 2009) mengemukakan bahwa dengan adanya aturan hukum dalam proses pelayanan publik dapat dilihat dari adanya penerapan sistem *reward and punishment*. Kedua, Batas waktu penyelesaian dengan aturan hukum. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh UNDP (dalam LAN & BPKP 2000) dimana dalam batas waktu penyelesaian dengan aturan hukum yang kesesuaian registrasi syarat dan adil dalam proses pengurusan dengan aturan hukum dalam pelayanan yang diberikan sehingga dapat dinilai memiliki aturan hukum yang tinggi.

*Ketiga*, Kesesuaian biaya dalam pelayanan dengan aturan hukum. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh UNDP (dalam LAN & BPKP 2000) dimana dalam kesesuaian biaya dalam pelayanan dengan aturan hukum kepercayaan masyarakat pada aparat pemerintah sebagai wakil masyarakat ditandai dengan kesesuaian prosedur dengan aturan hukum dalam pelayanan yang diberikan sehingga dapat dinilai memiliki aturan hukum yang tinggi.

### ***Penerapan Prinsip Partisipasi dalam Pelayanan***

*Pertama*, Masyarakat ikut dalam penyusunan standar pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang

dikemukakan oleh UNDP (dalam LAN & BPKP 2000) dimana dalam masyarakat ikut serta dalam penyusunan standar pelayanan sehingga pegawai memahami bersikap untuk mengikut sertakan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan sehingga dapat dinilai memiliki partisipasi yang tinggi. *Kedua*, Masyarakat ikut dalam penyusunan kebijakan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh UNDP (dalam LAN & BPKP 2000) dimana dalam masyarakat ikut serta dalam penyusunan kebijakan pelayanan sehingga masyarakat mempunyai hak untuk ikut serta dalam penyusunan kebijakan pelayanan yang diberikan sehingga dapat dinilai memiliki partisipasi yang tinggi. *Ketiga*, Masyarakat sebagai pengawas dan evaluasi dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh UNDP (dalam LAN & BPKP 2000) dimana dalam masyarakat sebagai pengawas dan evaluasi dalam pelayanan dimana dalam pengambilan keputusan masyarakat bisa ikut andil sebagai pengawas dan memberikan evaluasi langsung dalam pelayanan yang diberikan sehingga dapat dinilai memiliki partisipasi yang tinggi.

### ***Penerapan Prinsip Transparansi dalam Pelayanan***

*Pertama*, Adanya akses informasi masyarakat setiap segi kebijakan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh UNDP (dalam LAN & BPKP 2000) dimana dalam berkurangnya pelanggaran terhadap praktek pemerintah dengan adanya akses informasi bagi masyarakat di setiap segi kebijakan suah dilaksanakan secara optimal dalam pelayanan yang diberikan sehingga dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. *Kedua*, Adanya kebijakan terbuka pegawai terhadap pengawasan dari masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh UNDP (dalam LAN & BPKP 2000) dimana dalam adanya kebijakan terbuka pegawai apabila terjadi pengawasan langsung dari masyarakat yakni masih kurangnya penyediaan kebijakan dan kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat sehingga semakin tinggi pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah dalam pelayanan yang diberikan sehingga dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Dilihat dari penelitian sebelumnya (Nining, 2016) dimana dalam keterbukaan proses pelayanan publik bisa dilihat dari semakin cepatnya dan kepastian jangka waktu pelayanan publik harus di informasikan.

*Ketiga*, Persyaratan teknis dan administratif pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh UNDP (dalam LAN & BPKP 2000) dimana dalam persyaratan teknis dan administratif pelayan dengan masih adanya sikap masyarakat yang memberi uang sebagai tanda terima kasih karena tidak adanya kejelasan dalam administrasi maka diperlukan

kejelasan informasi administratif dalam pelayanan yang diberikan sehingga dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi.

### ***Penerapan Prinsip Efisiensi dalam Pelayanan***

*Pertama*, Kemudahan dalam pengurusan. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh UNDP (dalam LAN & BPKP 2000) dimana dalam kemudahan pengurusan pelayanan dapat membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan sehingga semakin mudah pelayanan yang diberikan sehingga dapat dinilai memiliki efisiensi yang tinggi. *Kedua*, Ketepatan waktu pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh UNDP (dalam LAN & BPKP 2000) dimana dalam ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka semakin baik pelayanan yang diberikan sehingga dapat dinilai memiliki efisiensi yang tinggi. Berdasarkan hasil diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Dwiyanto,2014) dimana dalam keterbukaan proses pelayanan dilihat dari semakin cepatnya waktu pelayanan yang jelas maka pelayanan dinilai semakin tinggi.

*Ketiga*, Kejelasan dan kepastian pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh UNDP (dalam LAN & BPKP 2000) dimana dalam menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab dengan kejelasan dan kepastian pelayanan sehingga semakin baik sumber daya masyarakatnya maka semakin jelas pelayanan yang diberikan sehingga dapat dinilai memiliki efisiensi yang tinggi. *Keempat*, Kualitas dalam pengurusan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh UNDP (dalam LAN & BPKP 2000) dimana dalam kualitas pengurusan pelayanan terhadap penyimpangan bila semakin meningkat masukan kualitas dalam pelayanan maka pelayanan yang diberikan dapat dinilai memiliki efisiensi yang tinggi.

### **Faktor Penghambat Prinsip Tata Pemerintahan yang baik dalam pelayanan Pengurusan Dokumen**

*Pertama*, pegawai yang berada di kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Pekanbaru beberapa ada yang kemampuannya belum sesuai dengan bidang penempatan kerjanya khususnya dari segi pendidikan terakhir para anggota pegawai, sehingga kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru harus sering mengadakan sosialisasi serta pelatihan langsung terhadap para anggota pegawai maupun staf pendamping yang ada. Sehingga dapat meningkatkan kembali kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru dalam memaksimalkan lagi pelayanan yang diberikan.

*Kedua*, lamanya penyelesaian pengerjaan pengurusan dokumen dikarenakan beberapa faktor salah satunya yaitu warga yang ingin mengurus surat menyurat mengantarkan di siang atau sore hari sehingga proses penandatanganan oleh Lurah ditunda karena Lurah tidak berada di tempat ketika sudah lewat jam kerja. Kemudian, penundaan pengerjaan menjadi penghambat ketika komputer mengalami eror dan Lurah sedang mengadakan kegiatan diluar maupun rapat langsung dengan walikota. Sehingga terjadi salam tempel dalam pelayanan yang diselenggarakan, para pegawai juga mengatakan bahwa mereka tidak meminta, tetapi sikap suka rela masyarakat karena merasa telah dilayani. *Ketiga*, masih kurangnya kesadaran dalam diri masyarakat untuk mempersiapkan apa saja yang menjadi persyaratan untuk pembuatan dokumen, serta ketidakjelasan syarat pengurusan sehingga hubungan antara masyarakat dan pegawai memang harus saling mendukung agar mencapai tujuan yang ingin diharapkan, baik dari segi aparat pemerintah maupun masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa Penerapan Prinsip Tata Pemerintahan yang baik di Kota Pekanbaru berada dalam kategori cukup baik. Akuntabilitas dalam penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan pengurusan dokumen dalam jawaban responden berada pada "Baik" dengan presentase awal 51% sehingga dapat dikategorikan sudah berhasil diterapkan dengan baik. Berdasarkan kategori dalam penelitian diatas bahwa analisis Penerapan Prinsip Tata Pemerintahan yang baik dalam pelayanan pengurusan dokumen di kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Pekanbaru jawaban responden berada pada "Cukup Baik" dengan presentase 47%, inilah masih kurangnya kesadaran pemerintah dalam memperbaiki pelayanan yang prima kepada masyarakat serta kurangnya partisipasi langsung dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan yang telah diberikan.

Dalam proses pelayanan pengurusan dokumen terdapat beberapa yang menjadi penghambat antara lain yaitu masih rendahnya kinerja para pegawai atau petugas penyelenggara pelayanan dan masih kurangnya disiplin para pegawai serta masih kurangnya pertanggung jawaban pegawai. Sikap saling memiarkan menjadi pengaruh besar yang dapat menghambat berjalannya praktik pemerintahan sehingga pegawai dapat mencari celah untuk mendapat keuntungan dan mengabaikan kepentingan masyarakat. Di Kelurahan Sidomulyo Barat, pegawai kelurahan masih cuek apabila terdapat penyimpangan dalam pelayanan. Selanjutnya tidak adanya sangsi yang tegas bila terjadi penyimpangan dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metedologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Budiardjo, Mirian. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kumorotomo, Wahyudi. 2001. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada,
- Labolo, Muhadam. 2014. *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian Teori, Konsep, dan Pengembangannya*. Jakarta: Rajawali Pers
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik*, CV Indra Prahasta. Bandung.
- Moenir, 2002. *Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua Edisi Revisi*. Bandung: Mandar Maju
- Syafiie, Inu Kencana. 2013. *Ilmu Pemerintahan Edisi Revisi Kedua*. Bandung: Mandar Maju
- Sinambela, Lijan. Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Smith, B.C. 1985. *Dezentralization: The Territorial Dimension of the state*. London: George Allen and Unwim
- Smith, B.C. 2007. *Local Government and The Transition to De Aarticle*. London: George Allen and Unwim
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumarto, Hetifah Sj. 2009. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Syamsuddin, Haris. 2007. *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Rajawali Press
- Syaukani, HR, dkk. 2002. *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Wasistinono, Sadu. *Perkembangan Ilmu Pemerintahan*. Sumedang: IPDN Press
- Arly Agung Pontolowokan, 2018. *Pengaruh Penerapan Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado*: Universitas Sam Ratulangi

- Een Pertiwi, 2020. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi Terintegrasi (PALUI) di Kelurahan Basirih*. Kalimantan: Universitas Islam Kalimantan
- Handra Sinaga, 2016. *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance di Kelurahan Sidiangkat Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi*. Medan.
- Nur Aini, 2019. *Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance*. Malang: Universitas Islam Malang
- Raja Fariz Syahbana, 2017. *Pelaksanaan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Di Kantor Kelurahan Penyegat Tanjung Pinang*. Tanjung Pinang.
- Sangap Hasibuan, 2014. *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kelurahan Mabar Hillir Kecamatan Medan Deli Pemerintah Kota Medan)*. Medan: Universitas Medan Area
- Syamsinar, 2016. *Penerapan Prinsip-Prinsip Tata Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda*. Samarinda: Kalimantan Timur
- Yasshinta Eka Kurnia, 2018. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Mugirego Kota Samarinda*. Samarinda: Universitas Mulawarman
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 6 Tahun 2015 pasal 2 tentang Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik