

## EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DALAM MEWUJUDKAN KONSEP GOOD GOVERNANCE (SURVEY PADA BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KAIMANA)

Suhasni Martafina Waimbo<sup>1)</sup>, Fedianty Augustinah<sup>2)</sup>

<sup>1) 2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: suhasnyanhy95@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana dalam mewujudkan konsep good governance. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana sudah mengalami peningkatan yang signifikan, terutama dalam aspek keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud. Pegawai menunjukkan kemampuan yang andal dalam melaksanakan pelayanan, memberikan respons yang cepat, serta membangun kepercayaan masyarakat melalui sikap sopan dan ramah. Selain itu, pegawai juga menunjukkan empati yang tinggi dengan memperlakukan masyarakat secara adil dan setara. Namun, penelitian ini menemukan beberapa faktor penghambat, seperti prosedur pelayanan yang masih rumit, keterbatasan sumber daya manusia, serta komunikasi yang kurang efektif antara pegawai dan masyarakat. Faktor pendukung meliputi pelaksanaan pelayanan yang sudah berlandaskan regulasi, adanya dukungan pimpinan, serta kesadaran kolektif di lingkungan internal Sekretariat Daerah. Berdasarkan temuan ini, upaya perbaikan seperti penyederhanaan prosedur, penambahan tenaga kerja, dan peningkatan komunikasi menjadi langkah penting untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih baik dan berorientasi pada prinsip *good governance*.

**Kata Kunci:** Evaluasi Publik, *Good Governance*, Kualitas Pelayanan, Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana

### Abstract

*This study aims to evaluate the quality of public services in the General Affairs Division of the Regional Secretariat of Kaimana Regency in realizing the concept of good governance. The research method used is qualitative descriptive, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data presentation, as well as conclusion drawing and verification. The results show that the quality of public services in the General Affairs Division of the Regional Secretariat of Kaimana Regency has significantly improved, particularly in the aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Employees demonstrated reliable capabilities in delivering services, provided quick responses, and built public trust through polite and friendly behavior. Additionally, employees exhibited a high level of empathy by treating the public fairly and equally. However, this study identified several inhibiting factors, such as complex service procedures, limited human resources, and ineffective communication between employees and the public. Supporting factors include the implementation of services based on regulations, leadership support, and collective awareness within the internal environment of the Regional Secretariat. Based on these findings, efforts for improvement such as simplifying procedures, increasing workforce capacity, and enhancing communication are crucial steps to support the creation of better public services oriented towards the principles of good governance.*

**Keywords:** Public Evaluation, Good Governance, Service Quality, Regional Secretariat of Kaimana Regency

## LATAR BELAKANG

Pada dasarnya, setiap individu yang menjadi bagian dari suatu negara membutuhkan pelayanan. Bahkan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak serta kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Masyarakat senantiasa menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para penyedia layanan, khususnya dari pemerintah.

Namun, tuntutan tersebut sering kali tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Secara empiris, pelayanan publik masih terkesan berbelit-belit, lambat, dan memakan waktu. Hal ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai “yang melayani” dan bukan sebagai pihak yang dilayani. Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat, provinsi, kabupaten/kota, maupun kecamatan, merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah dalam pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama.

Berbagai isu yang berkembang di masyarakat menunjukkan bahwa hak atas pelayanan yang diterima masih belum memenuhi harapan, baik dari masyarakat umum maupun dari pemerintah sendiri. Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan berdampak luas, terutama dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sebaliknya, kinerja birokrasi yang kurang baik menjadi faktor utama yang mendorong krisis kepercayaan terhadap pemerintah.

Era reformasi menyebabkan masyarakat semakin kritis terhadap sistem pemerintahan saat ini. Salah satu dampaknya adalah berkembangnya sistem pemerintahan Indonesia dengan asas demokratis guna mewujudkan *good government* dan *good governance*, yang

bertujuan mengubah pandangan masyarakat tentang birokrasi pemerintahan yang selama ini dianggap rumit dan berbelit-belit. Reformasi yang identik dengan penegakan hak asasi manusia membuat masyarakat semakin menuntut pelayanan yang lebih baik dari pemerintah.

*Good governance* adalah penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab, sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, serta mencakup penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif. Selain itu, *good governance* menekankan pada disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi pertumbuhan aktivitas usaha (Sinambela, 2014). Pada dasarnya, *good governance* mengacu pada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama sebagai suatu konsensus antara pemerintah, warga negara, dan sektor swasta dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan masih diwarnai berbagai permasalahan, seperti prosedur pelayanan yang belum jelas, ketidakpastian waktu pelayanan, serta kurangnya koordinasi antarpegawai yang berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik. Permasalahan tersebut sering kali muncul akibat birokrasi yang masih kaku dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik masih memiliki celah yang cukup besar dalam aspek transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas penyelenggaraan layanan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan kebutuhan mendesak dalam menghadapi kompleksitas tuntutan masyarakat yang semakin tinggi. Pelayanan publik yang baik harus mengedepankan prinsip keterbukaan, kecepatan, kepastian hukum, serta kemudahan akses bagi seluruh masyarakat. Pemerintah diharapkan mampu menerapkan inovasi dalam pelayanan guna menciptakan birokrasi yang lebih efisien dan efektif. Selain

itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam sektor pelayanan publik juga menjadi aspek penting yang harus diperhatikan.

Untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan upaya perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan guna menciptakan pelayanan yang optimal. Tidak dapat dipungkiri bahwa salah satu manfaat langsung dari keberadaan pemerintah daerah adalah tersedianya pelayanan publik yang baik. Oleh karena itu, pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk terus meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dapat diukur melalui indikator kualitas pelayanan publik itu sendiri.

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Keberhasilan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparatur pelayanan. Disiplin kerja aparatur sangat menentukan efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Apabila aparatur bekerja dengan profesionalisme dan tanggung jawab tinggi, maka pelayanan yang diberikan juga akan lebih berkualitas.

Secara khusus, Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan. Permasalahan nyata dalam proses pelayanan umum, terutama dalam penerimaan usulan pengajuan dari masyarakat, kompetensi sumber daya manusia, kondisi sarana dan prasarana, serta sistem yang berjalan, masih terasa berbelit dan belum terkendali secara efektif. Proses pelayanan yang lambat dan tidak terstruktur dengan baik dapat menghambat efektivitas pelayanan publik serta menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana harus menjadi prioritas utama. Perlu adanya reformasi

birokrasi yang mendukung pelayanan publik berbasis teknologi, penerapan sistem pelayanan yang lebih transparan, serta peningkatan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, evaluasi berkala terhadap kebijakan dan prosedur pelayanan juga perlu dilakukan guna memastikan bahwa sistem pelayanan publik terus mengalami perbaikan seiring dengan perkembangan zaman.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana pelayanan publik yang dilakukan oleh Sekretariat Daerah, khususnya pada Bagian Umum. Adapun judul penelitian yang diusulkan adalah “Evaluasi Kualitas Pelayanan dalam Mewujudkan Konsep *Good Governance* (Studi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana).”

## LANDASAN TEORITIS

### Konsep Kualitas

Konsep kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun nonbisnis, di mana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Terdapat banyak definisi dan pengertian mengenai kualitas, meskipun pada dasarnya memiliki makna yang serupa. Beberapa ahli mendefinisikan kualitas dengan perspektif yang berbeda.

Menurut Standar Nasional Indonesia (SNI 19-8402-1991) dalam Ariani (2008), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersirat. Kebutuhan tersebut dapat berupa spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang telah didefinisikan sebelumnya. Sementara itu, Tjiptono (2004) mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian untuk digunakan (*fitness for*

use), yang menekankan pada pemenuhan harapan pelanggan. Sunyoto (2012) menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai apakah suatu barang atau jasa telah memiliki nilai guna sesuai dengan yang diinginkan. Dengan kata lain, suatu produk atau layanan dapat dianggap berkualitas apabila mampu berfungsi atau memberikan manfaat sebagaimana yang diharapkan.

Kotler (2005) berpendapat bahwa kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau layanan yang berpengaruh terhadap kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang dinyatakan secara eksplisit maupun yang tersirat. Sementara itu, Goetsch dan Davis (2005) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

Berdasarkan berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas dapat dicapai apabila suatu perusahaan mampu memaksimalkan tujuan yang ingin dicapai. Semakin baik kualitas yang dihasilkan, semakin tinggi pula reputasi yang diperoleh oleh perusahaan yang menerapkannya. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas produk dan layanan demi menjaga daya saing dan memenuhi ekspektasi pelanggan.

### **Pengertian Pelayanan**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan,” yang berarti menolong atau menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain dalam rangka perbuatan melayani. Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Pelayanan berperan penting dalam berbagai aspek kehidupan, baik dalam sektor pemerintahan, bisnis, maupun sosial, karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan individu maupun masyarakat secara keseluruhan.

Sementara itu, istilah “publik” berasal dari bahasa Inggris *public*, yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Dalam bahasa Indonesia, kata “publik” telah menjadi istilah baku yang memiliki arti orang banyak atau khalayak umum. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya penyediaan layanan yang diberikan kepada masyarakat guna memenuhi kepentingan atau kebutuhan bersama.

Beberapa ahli memberikan definisi tentang pelayanan publik. Agung Kurniawan (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan atau pemenuhan kebutuhan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Definisi ini menekankan bahwa pelayanan publik harus berlandaskan aturan yang jelas dan memiliki prosedur yang telah ditentukan.

Ratminto (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab instansi pemerintah di tingkat pusat maupun daerah, serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada kepentingan individu, tetapi juga merupakan kewajiban pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Sementara itu, menurut Sinambela, pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam setiap aktivitas yang menguntungkan bagi suatu kelompok atau kesatuan, serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak selalu berwujud dalam bentuk produk fisik. Definisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak selalu berupa barang nyata, tetapi juga bisa berupa jasa yang memberikan manfaat bagi masyarakat.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan upaya sistematis yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien, transparan, dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan publik yang baik harus mengutamakan kepuasan masyarakat, kepastian hukum, serta kualitas layanan yang optimal guna meningkatkan kesejahteraan dan kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan.

### Model dan Indikator Pelayanan

Dalam pelayanan publik, terdapat beberapa faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), terdapat lima determinan utama yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*): Keandalan mengacu pada kemampuan penyedia layanan dalam melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan terpercaya. Pelayanan yang andal memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat dapat mengandalkan instansi yang bersangkutan dalam memenuhi kebutuhan mereka.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*): Ketanggapan mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efektif. Faktor ini mencakup kesigapan aparatur dalam menangani permintaan atau keluhan masyarakat serta kesiapan dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang muncul selama proses pelayanan.
3. Keyakinan (*Assurance*): Keyakinan berkaitan dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan. Faktor ini ditentukan oleh pengetahuan, keterampilan, dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi dan bersikap profesional dapat meningkatkan rasa aman

serta membangun kepercayaan publik terhadap kualitas layanan yang diberikan.

4. Empati (*Empathy*): Empati mencerminkan kepedulian penyedia layanan terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan. Hal ini ditunjukkan melalui perhatian pribadi kepada masyarakat, sikap ramah, serta kemampuan petugas dalam memahami dan menangani kebutuhan individu secara lebih personal. Dengan adanya empati, masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan dalam setiap interaksi pelayanan.
5. Berwujud (*Tangible*): Aspek berwujud mencakup segala elemen fisik yang mendukung pelayanan, seperti fasilitas, sarana dan prasarana, peralatan, serta penampilan pegawai. Lingkungan pelayanan yang bersih, tertata dengan baik, serta ketersediaan informasi yang jelas melalui media komunikasi akan memberikan kesan profesional dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Teori di atas tetap relevan dalam mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Aparatur pelayanan memiliki tanggung jawab untuk selalu berorientasi pada kepuasan masyarakat, karena kepuasan pelanggan merupakan barometer utama dalam menilai keberhasilan suatu pelayanan. Untuk mencapai pelayanan yang optimal, pemerintah tidak boleh mengabaikan prinsip pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati (Sinambela, 2011). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mengutamakan efisiensi, tetapi juga memastikan bahwa masyarakat mendapatkan hak mereka secara adil, cepat, dan transparan.

### Konsep Kualitas

Menurut Andriani, Setyanto, & Kusuma (2017), kualitas dapat didefinisikan dalam beberapa perspektif. Pertama, kualitas merupakan kesesuaian suatu produk atau layanan dengan tujuan atau manfaat yang diharapkan. Kedua, kualitas bersifat subjektif karena bergantung pada individu yang

menilainya serta dipengaruhi oleh waktu dan tempat di mana kualitas tersebut diterapkan. Ketiga, kualitas dapat dipahami sebagai suatu kondisi dinamis yang mencakup produk, pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pengguna. Dengan kata lain, kualitas tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir suatu layanan atau produk, tetapi juga melibatkan keseluruhan proses yang terjadi dalam menciptakan kepuasan bagi pelanggan atau pengguna.

### Konsep Service Quality

*Service quality* merupakan suatu bentuk sikap yang terkait erat dengan kepuasan pelanggan, namun tidak sepenuhnya sama. Konsep ini muncul dari perbandingan antara harapan pelanggan terhadap suatu layanan dan kinerja aktual layanan tersebut. Jika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka kualitas layanan dianggap baik. Sebaliknya, jika kinerja layanan lebih rendah dari harapan pelanggan, maka kualitas layanan dianggap buruk (Felix, 2017).

Dalam dunia bisnis, *service quality* menjadi faktor penting yang menentukan daya saing sebuah layanan. Layanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga berkontribusi dalam membangun hubungan jangka panjang dengan mereka. Selain itu, *service quality* juga menjadi dasar bagi diferensiasi, *positioning*, dan strategi bersaing baik bagi perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa (Tjiptono & Chandra, 2016).

### Model Service Quality dan Gap Analysis

Model *service quality* (SERVQUAL) merupakan salah satu model yang banyak digunakan dalam penelitian di bidang manajemen dan pemasaran jasa. Model ini sering dikaitkan dengan *gap analysis*, yang digunakan untuk mengukur perbedaan antara harapan pelanggan dan pengalaman mereka terhadap suatu layanan. Jika kinerja layanan lebih besar dari harapan pelanggan, maka persepsi terhadap kualitas layanan akan positif. Sebaliknya, jika kinerja layanan lebih rendah

dari harapan, maka persepsi terhadap kualitas layanan menjadi negatif.

Terdapat lima kesenjangan (*gaps*) utama dalam model SERVQUAL (Tjiptono & Chandra, 2016):

1. Gap 1 (*Knowledge Gap*): Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen terhadap harapan tersebut. Hal ini terjadi ketika manajemen kurang memahami apa yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan.
2. Gap 2 (*Standards Gap*): Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa yang dirancang oleh manajemen dengan apa yang seharusnya diberikan. Ini terjadi ketika standar yang dibuat tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau tidak jelas bagi penyedia layanan.
3. Gap 3 (*Delivery Gap*): Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan implementasi atau penyampaian layanan. Meski standar yang baik telah ditetapkan, pelaksana layanan bisa saja gagal dalam menyampaikannya, misalnya karena kurangnya sumber daya, kompetensi, atau motivasi tenaga kerja.
4. Gap 4 (*Communications Gap*): Kesenjangan antara layanan yang disampaikan dengan komunikasi eksternal yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi. Ini terjadi ketika janji yang disampaikan melalui promosi, iklan, atau informasi lainnya tidak sesuai dengan realitas layanan yang diterima pelanggan.
5. Gap 5 (*Service Gap*): Kesenjangan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut. *Service gap* merupakan hasil dari akumulasi kesenjangan sebelumnya dan menjadi indikator utama dalam menilai kepuasan pelanggan.

Analisis kesenjangan dalam SERVQUAL membantu organisasi atau instansi dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan memahami dan mengurangi *gaps* yang ada, organisasi dapat memberikan

layanan yang lebih sesuai dengan harapan pelanggan, meningkatkan kepuasan, serta membangun loyalitas.

Penerapan prinsip pelayanan yang optimal menjadi sangat penting, terutama dalam lingkungan yang kompetitif. Organisasi harus secara terus-menerus mengevaluasi dan menyesuaikan strategi layanan mereka agar tetap relevan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dengan demikian, konsep *service quality* dan *gap analysis* menjadi alat yang sangat berguna dalam menciptakan layanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

### Konsep Good Governance

*Governance* diartikan sebagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat dalam menjalankan mekanisme pemerintahan, mengatur, serta menyelesaikan permasalahan publik. Dalam konsep ini, pemerintah bukan satu-satunya aktor yang menentukan arah kebijakan, melainkan berperan sebagai fasilitator yang menciptakan lingkungan kondusif bagi pihak lain, termasuk masyarakat dan sektor swasta, untuk turut serta dalam pembangunan dan penyediaan layanan publik. Pemahaman ini menggeser paradigma tradisional yang menempatkan pemerintah sebagai satu-satunya pihak yang bertanggung jawab atas pembangunan, penyediaan jasa layanan, serta pembangunan infrastruktur menjadi lebih inklusif dan kolaboratif.

Dalam *governance*, terdapat perubahan makna terhadap peran negara yang berdampak langsung pada peran warga negara. Warga negara tidak hanya menjadi penerima kebijakan, tetapi juga memiliki tanggung jawab yang lebih besar dalam mengawasi jalannya pemerintahan, khususnya dalam aspek akuntabilitas dan transparansi penyelenggara negara (Hetifa, 2003). *Good governance* sendiri dipahami sebagai penyelenggaraan manajemen pembangunan yang kuat dan bertanggung jawab, yang sejalan dengan prinsip demokrasi yang efisien. Prinsip ini mencakup penghindaran kesalahan dalam alokasi dana investasi, pencegahan korupsi baik dalam

kebijakan maupun administrasi, serta penerapan disiplin dalam penganggaran. Selain itu, *good governance* menekankan pentingnya kerangka hukum dan politik yang jelas guna menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan ekonomi dan aktivitas usaha yang berkelanjutan. Dengan demikian, *good governance* menjadi landasan utama dalam membangun sistem pemerintahan yang transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

### Prinsip Good Governance

*Good governance* merupakan cerminan kebijakan sosial dan politik yang bertujuan untuk kesejahteraan seluruh rakyat, bukan hanya kepentingan individu atau kelompok tertentu. Untuk memahami konsep ini secara menyeluruh, diperlukan pemahaman terhadap prinsip-prinsip dasarnya. Prinsip-prinsip ini berfungsi sebagai tolok ukur dalam menilai kualitas kinerja pemerintahan. Pemerintahan dikatakan baik apabila penyelenggaraannya selaras dengan prinsip-prinsip *good governance*. Adapun prinsip-prinsip *good governance* meliputi (Hetifa, 2003):

1. Partisipasi: Prinsip ini menekankan kesetaraan suara masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Keterlibatan masyarakat dalam perumusan kebijakan menjadi hal yang penting untuk memastikan bahwa kebijakan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kebutuhan dan aspirasi rakyat.
2. Responsivitas: Pemerintahan yang baik harus mampu merespons kebutuhan dan kepentingan masyarakat serta pemangku kepentingan (*stakeholder*). Setiap kebijakan dan pengelolaan lembaga pemerintahan harus mengacu pada prinsip yang sehat serta tunduk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Konsensus: Dalam menghadapi perbedaan kepentingan di masyarakat, pemerintah harus mampu menjadi penengah yang menampung berbagai aspirasi guna mencapai keputusan yang dapat diterima oleh semua pihak. Prinsip ini bertujuan

untuk menciptakan keseimbangan dalam masyarakat melalui proses musyawarah yang inklusif.

4. Akuntabilitas: Prinsip akuntabilitas mengacu pada kejelasan fungsi, struktur, sistem, serta mekanisme pertanggungjawaban lembaga pemerintahan kepada masyarakat dan *stakeholder* secara efektif. Pemerintahan yang akuntabel akan mampu membangun kepercayaan publik terhadap sistem yang dijalankan.
5. Transparansi: Transparansi dalam pemerintahan mencakup keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan serta penyampaian informasi yang relevan kepada masyarakat. Dengan adanya transparansi, masyarakat dapat mengawasi kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, sehingga dapat mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang.
6. Kepatuhan terhadap Hukum: Aktivitas pemerintahan harus didasarkan pada aturan hukum yang berlaku. Pemerintahan yang baik menjunjung tinggi supremasi hukum serta memastikan bahwa hukum diterapkan secara adil tanpa diskriminasi.
7. Visi Strategis dan Berkelanjutan: Pemerintah harus memiliki visi jangka panjang dalam merancang kebijakan pembangunan yang berkelanjutan. Prinsip ini menekankan pentingnya perencanaan yang matang guna menjamin kesejahteraan sosial dan ekonomi dalam jangka panjang.
8. Kesetaraan dan Keadilan: Pemerintahan yang baik harus memastikan bahwa seluruh masyarakat diperlakukan secara adil dan mendapatkan hak-haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Prinsip ini mencakup upaya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat serta mengurangi kesenjangan sosial.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip di atas, *good governance* dapat diwujudkan secara nyata dalam sistem pemerintahan. Hal ini tidak hanya meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik, tetapi juga memperkuat legitimasi pemerintah di mata masyarakat.

## METODE

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan ilmiah yang sering digunakan dalam ilmu sosial, termasuk ilmu pendidikan. Anderson (1998) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif dilakukan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan, sehingga dapat memperkaya hasil penelitian kuantitatif. Pendekatan ini lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena berdasarkan data yang diperoleh secara alami.

### Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif erat kaitannya dengan rumusan masalah yang telah ditentukan. Rumusan masalah ini menjadi pedoman dalam menetapkan fokus penelitian yang akan dikaji lebih lanjut. Dalam pendekatan kualitatif, fokus penelitian bersifat fleksibel dan dapat berkembang sesuai dengan dinamika yang terjadi di lapangan. Hal ini sejalan dengan sifat penelitian kualitatif yang cenderung menggunakan pola pikir empiris-induktif, di mana segala sesuatu ditentukan berdasarkan hasil akhir pengumpulan data yang menggambarkan kondisi nyata di lapangan.

### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dipilih sebagai objek pengambilan data guna mendukung proses penelitian. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan metodologis, yaitu sejauh mana lokasi tersebut dapat menyediakan data yang akurat dan relevan dengan penelitian yang dilakukan. Keberadaan lokasi yang tepat akan membantu peneliti dalam memperoleh informasi yang komprehensif dan mendukung pencapaian tujuan penelitian.

### Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang terlibat langsung dalam proses pengumpulan data. Oleh

karena itu, peneliti melakukan berbagai langkah untuk memastikan data yang diperoleh relevan dan akurat. Beberapa langkah yang dilakukan meliputi:

1. Pengamatan dan Wawancara Tidak Terstruktur: Peneliti melakukan observasi dan wawancara tidak terstruktur yang lebih memungkinkan untuk dilakukan. Hal ini dikarenakan peneliti telah memiliki pemahaman dasar mengenai ilmu yang relevan dengan penelitian. Misalnya, dalam bidang pendidikan, pengamatan dan wawancara akan berfokus pada aspek-aspek yang berkaitan langsung dengan penelitian di bidang tersebut.
2. Mencari Makna di Setiap Perilaku atau Tindakan: Peneliti berupaya memahami setiap perilaku atau tindakan informan secara mendalam untuk memperoleh pemahaman orisinal mengenai permasalahan yang dikaji serta konteks situasi yang menyertainya.
3. Triangulasi Data: Data yang diperoleh dari satu pihak akan diperiksa kebenarannya dengan membandingkannya dengan informasi dari sumber lain. Verifikasi dapat dilakukan dengan pihak kedua, ketiga, dan seterusnya menggunakan metode yang berbeda agar hasil penelitian lebih valid.
4. Menggunakan Perspektif Emik: Peneliti berusaha memahami pandangan informan mengenai dunia dari sudut pandang mereka sendiri tanpa intervensi subjektivitas peneliti.
5. Verifikasi Data: Peneliti membandingkan berbagai informasi, termasuk dengan kasus yang bertentangan, untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan dapat dipercaya.
6. *Sampling* Purposif: Dalam pendekatan kualitatif, tidak digunakan teknik pengambilan sampel secara acak maupun populasi dalam jumlah besar. Informan dipilih secara purposif berdasarkan relevansi mereka terhadap penelitian.
7. Analisis Data Berkelanjutan: Analisis data dilakukan sejak awal hingga akhir penelitian. Proses ini mencakup interpretasi terhadap data yang diperoleh untuk

memastikan bahwa deskripsi yang dihasilkan memiliki makna yang mendalam.

8. Pendekatan Fenomenologis: Dalam penelitian kualitatif, pendekatan fenomenologis sering digunakan untuk memahami fenomena sosial berdasarkan pengalaman langsung individu. Pendekatan ini mengacu pada metode *verstehen*, di mana peneliti mencoba memahami dunia konseptual subjek penelitian dalam konteks peristiwa kehidupan mereka (Moleong, 2018).

Berdasarkan kriteria tersebut, berikut adalah daftar informan penelitian yang dipilih berdasarkan relevansi mereka terhadap pelayanan publik:

**Tabel 1. Informan Penelitian**

No	Jabatan	Jumlah
1	Kasubbag Tata Usaha (TU)	1
2	Kasubbag Perlengkapan	1
3	Staf Tata Usaha	5
4	Staf Bagian Perlengkapan	5
5	Bendahara Barang	1
6	Staf Bendahara Barang	5
7	Masyarakat	5

Sumber: Diolah peneliti (2024)

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, data yang dikumpulkan menjadi hasil akhir yang akan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Untuk memperoleh data yang akurat dan komprehensif, penelitian ini menggunakan tiga teknik utama dalam pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati fenomena yang terjadi di lapangan. Agar lebih efektif, observasi dilakukan dengan menggunakan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen pencatatan sistematis terhadap kejadian atau perilaku yang diamati. Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara non-partisipan, di mana peneliti hanya berperan sebagai pengamat tanpa terlibat langsung dalam aktivitas yang diteliti. Hasil pengamatan disusun dalam catatan lapangan yang mencakup peristiwa

rutin, kejadian temporer, interaksi antarindividu, serta interpretasi terhadap temuan yang diperoleh.

2. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan antara pewawancara dan responden. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan pandangan informan terkait dengan fokus penelitian. Wawancara dalam penelitian ini bersifat semi-terstruktur, di mana peneliti memiliki pedoman wawancara tetapi tetap memberi ruang bagi informan untuk mengungkapkan pendapatnya secara bebas. Hasil wawancara kemudian disusun dalam struktur ringkasan yang mencakup identitas informan, deskripsi situasi atau konteks, identifikasi masalah, deskripsi data, dan pemunculan tema.
3. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menelusuri sumber tertulis yang berkaitan dengan penelitian. Data yang dikumpulkan dapat berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, notulen rapat, arsip, serta dokumen resmi lainnya. Metode ini memiliki keunggulan dibandingkan teknik lain karena sumber data yang digunakan bersifat tetap dan tidak mengalami perubahan. Dokumentasi menjadi metode pelengkap untuk menguatkan hasil observasi dan wawancara dalam penelitian ini.

### Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahap krusial dalam penelitian, baik yang menggunakan pendekatan statistik maupun non-statistik. Proses analisis data bertujuan untuk mengorganisasikan, menyusun, dan menginterpretasikan data dalam pola tertentu agar dapat ditemukan tema dan dirumuskan hipotesis berdasarkan temuan yang ada. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara berkesinambungan sejak awal hingga akhir penelitian, baik di lapangan maupun di luar lapangan. Teknik analisis data yang digunakan mengacu pada konsep yang dikemukakan oleh

Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama:

1. Reduksi Data: Reduksi data merupakan proses penyederhanaan, pemilihan, serta pemfokusan data yang diperoleh dari catatan lapangan, hasil wawancara, dan kajian dokumen. Proses ini bertujuan untuk menajamkan, menggolongkan, serta menghilangkan data yang tidak relevan sehingga dapat diorganisasikan secara sistematis. Dengan demikian, data yang dikumpulkan tetap memiliki makna tanpa kehilangan esensinya. Pada tahap ini, peneliti mengelompokkan data berdasarkan kategori tertentu agar lebih mudah dianalisis lebih lanjut.
2. Penyajian Data: Setelah data direduksi, tahap selanjutnya adalah penyajian data dalam bentuk yang lebih terstruktur agar memudahkan dalam proses interpretasi. Penyajian data dalam penelitian kualitatif umumnya menggunakan teks naratif, tetapi dapat pula berupa tabel, diagram, atau matriks untuk memberikan gambaran yang lebih jelas. Penyajian data yang baik memungkinkan adanya pemahaman mendalam terhadap temuan yang diperoleh dan mendukung pengambilan keputusan dalam penelitian.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi: Kesimpulan yang dihasilkan harus didasarkan pada pola-pola yang ditemukan dalam data yang telah disusun secara sistematis. Namun, kesimpulan yang diambil pada awalnya bersifat sementara dan dapat mengalami perubahan seiring dengan ditemukannya data baru. Oleh karena itu, verifikasi dilakukan dengan cara membandingkan temuan dengan data tambahan agar kesimpulan yang diperoleh benar-benar valid dan mencerminkan fenomena yang diteliti.

## HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

### Evaluasi Kualitas Pelayanan di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana

Kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan konsep *good governance* di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana dianalisis menggunakan teori dari Parasuraman et al., yang diadopsi dalam penelitian Darwin (2014). Teori ini mencakup lima indikator utama, diantaranya:

#### 1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan mencakup kemampuan pegawai untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada peningkatan signifikan dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Taufan, peningkatan tersebut terlihat dari sikap dan kapabilitas pegawai dalam mengelola proposal yang diajukan oleh masyarakat. Pegawai menunjukkan kecermatan dan keterampilan dalam menggunakan alat bantu seperti laptop dan komputer, yang pada gilirannya meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pelayanan publik. Standar pelayanan yang jelas dan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi mendukung terciptanya pelayanan yang andal.

#### 2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan mengacu pada kemampuan pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Dalam penelitian ini, respon yang ditunjukkan oleh pegawai Bagian Umum dinilai sangat baik. Pegawai mampu merespon aduan masyarakat dan pelayanan yang diajukan dengan cepat dan tepat. Hal ini tidak hanya diapresiasi oleh masyarakat, tetapi juga oleh berbagai pihak dalam lingkup internal dan eksternal. Prinsip *Good Governance* yang menekankan pada pemberian feedback positif tercermin dalam cara pegawai memberikan pelayanan

yang cepat dan efisien, tanpa membuat masyarakat menunggu terlalu lama. Responsivitas pegawai memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang memadai dan memuaskan.

#### 3. Keyakinan (*Assurance*)

Keyakinan mencakup pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat. Penelitian ini mengungkapkan bahwa pegawai Bagian Umum memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi, yang ditunjukkan melalui kemampuan mereka dalam menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat. Pertanyaan seputar program, proses pengajuan, dan prosedur dijawab dengan baik oleh pegawai. Selain itu, tingkat kesopanan pegawai juga sangat diperhatikan. Pegawai selalu menerapkan sapa, salam, senyum, dan santun dalam melayani masyarakat, yang mencerminkan prinsip *c*. Pegawai juga memberikan jaminan dan kepastian terkait biaya pelayanan, meskipun mayoritas pelayanan yang diberikan tidak memerlukan biaya. Hal ini memberikan kepastian kepada masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

#### 4. Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai Bagian Umum memiliki rasa kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat. Pegawai tidak hanya menunjukkan sikap ramah, tetapi juga tidak diskriminatif dan selalu menghargai setiap individu yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian ini terlihat dari cara pegawai memperhatikan kebutuhan masyarakat dan mendahulukan kepentingan mereka dalam memberikan pelayanan. Sikap empati yang ditunjukkan oleh pegawai memastikan bahwa setiap masyarakat merasa diperlakukan dengan adil dan setara dalam menerima pelayanan.

#### 5. Berwujud (*Tangible*)

Berwujud mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini menemukan bahwa fasilitas yang tersedia di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana umumnya sudah memadai, meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti jaringan yang error dan fasilitas penginputan manual. Penting untuk meningkatkan infrastruktur dan fasilitas pendukung agar proses pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan maksimal. Meskipun demikian, Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana tetap memberikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Fasilitas yang memadai dan kemudahan akses ini mengindikasikan bahwa masyarakat tidak menghadapi kesulitan berarti dalam proses pelayanan.

Berdasarkan kelima indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana terus berupaya untuk mewujudkan konsep *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Bagian Umum merupakan langkah penting dalam menciptakan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

#### **Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana**

Dalam menjalankan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang baik, terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung maupun menghambat proses tersebut. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Daerah, meliputi:

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik sesuai Regulasi: Pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai bagian umum merupakan landasan utama yang ada pada peraturan

perundang-undangan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah menjalankan prinsip-prinsip pelayanan publik dengan baik. Dengan mematuhi regulasi yang ada, pegawai dapat memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah.

2. Dukungan Pimpinan: Adanya dukungan dari pimpinan berkontribusi pada perubahan positif dalam pelayanan publik di bagian umum. Bentuk dukungan ini meliputi motivasi dan pelatihan peningkatan pelayanan publik bagi para pegawai. Dukungan dari pimpinan sangat penting karena dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, di mana pegawai merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik.
3. Kesadaran Kolektif: Munculnya kesadaran kolektif di bagian internal Sekretariat Daerah menjadi langkah positif, karena seluruh bagian internal telah bersinergi untuk mewujudkan prinsip *Good Governance*. Kesadaran kolektif ini menciptakan rasa tanggung jawab bersama di antara pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa semua pihak bekerja menuju tujuan yang sama.

Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik juga perlu diperhatikan, karena faktor-faktor ini dapat menghalangi efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Faktor penghambat ini mencakup berbagai tantangan yang dihadapi oleh pegawai dalam menjalankan tugas mereka, yang dapat mengakibatkan keterlambatan, ketidakpuasan masyarakat, dan penurunan kualitas pelayanan. Berikut adalah beberapa faktor penghambat yang perlu dicermati:

1. Prosedur yang Rumit: Dalam menjalankan pelayanan publik, masih terdapat bentuk pelayanan yang menerapkan prosedur yang rumit. Sering kali, tahapan-tahapan yang panjang dan berbelit-belit dapat memperlambat proses pengajuan proposal dan pelayanan. Prosedur yang tidak efisien

ini dapat menyebabkan frustrasi bagi masyarakat yang membutuhkan layanan, serta mengurangi kepercayaan publik terhadap pemerintah.

2. Kurangnya Sumber Daya: Kekurangan staf atau sumber daya lainnya menjadi salah satu hambatan yang cukup signifikan. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam penanganan proposal dan pelayanan. Ketika jumlah pegawai tidak memadai untuk menangani volume pekerjaan yang ada, maka kualitas pelayanan yang diberikan akan menurun, dan masyarakat mungkin akan mengalami keterlambatan dalam mendapatkan layanan yang mereka butuhkan.
3. Komunikasi yang Tidak Efektif: Kurangnya komunikasi yang jelas antara pegawai dan masyarakat dapat menyebabkan kesalahpahaman dan ketidakpuasan. Komunikasi yang baik sangat penting dalam pelayanan publik, karena dapat membantu menjelaskan prosedur, menjawab pertanyaan, dan mengatasi masalah yang mungkin timbul. Tanpa komunikasi yang efektif, masyarakat mungkin merasa diabaikan atau tidak mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

Dengan memahami faktor-faktor ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan yang signifikan dalam tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik di Sekretariat Daerah. Upaya perbaikan ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, meningkatkan kepuasan publik, dan menciptakan kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pemerintah.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mewujudkan konsep *good governance* melalui peningkatan kualitas pelayanan publik. Analisis

mendalam terhadap lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud, mengungkapkan adanya kemajuan signifikan dalam cara pegawai memberikan layanan kepada masyarakat. Keandalan tercermin dari kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai standar yang ditetapkan, didukung oleh penggunaan teknologi yang memadai. Ketanggapan yang tinggi terlihat dari respon cepat dan efisien terhadap kebutuhan masyarakat, baik dalam hal penanganan aduan maupun penyelesaian permintaan layanan. Keyakinan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan meningkat berkat pengetahuan dan kesopanan pegawai dalam menjawab pertanyaan dan memberikan jaminan. Empati yang ditunjukkan oleh pegawai melalui sikap peduli dan tidak diskriminatif menciptakan lingkungan pelayanan yang inklusif dan ramah. Meskipun fasilitas fisik dan infrastruktur masih memerlukan perbaikan, upaya untuk memberikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi masyarakat menunjukkan komitmen terhadap prinsip berwujud. Meskipun terdapat beberapa hambatan seperti prosedur yang rumit dan keterbatasan sumber daya, faktor-faktor pendukung seperti pelaksanaan pelayanan sesuai regulasi, dukungan pimpinan, dan kesadaran kolektif telah berperan penting dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, dengan terus berupaya mengatasi hambatan dan memperkuat faktor pendukung, Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana memiliki potensi besar untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, berikut adalah beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kaimana:

1. Penyederhanaan Prosedur Pelayanan: Disarankan untuk melakukan evaluasi dan penyederhanaan prosedur pelayanan yang ada agar lebih efisien dan tidak membingungkan masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan kecepatan dan kemudahan dalam pengajuan layanan.
2. Peningkatan Sumber Daya Manusia: Perlu dilakukan penambahan jumlah pegawai dan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini akan membantu mengurangi beban kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Penguatan Komunikasi: Membangun saluran komunikasi yang lebih efektif antara pegawai dan masyarakat, termasuk penggunaan media sosial dan platform digital, untuk memastikan informasi yang jelas dan akurat dapat disampaikan kepada masyarakat.
4. Monitoring dan Evaluasi Berkala: Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, serta mengumpulkan umpan balik dari masyarakat untuk terus melakukan perbaikan yang diperlukan.
5. Peningkatan Infrastruktur: Menginvestasikan dalam peningkatan infrastruktur dan fasilitas pendukung di Bagian Umum untuk memastikan kenyamanan dan kemudahan akses bagi masyarakat dalam menerima pelayanan.

## REFERENSI

- Anoraga, P. (2002). *Koperasi, Kewirausahaan, dan Usaha Kecil*. Jakarta: Renika Cipta.
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Renika Cipta.
- Azwar, S. (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiman, A. (1996). *Teori Pembangunan Dunia Ketiga*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Creswell, J. W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darwin, S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1–12
- Dian, P. S., Edison, & Fitri, K. (2017). Analisis Good Governance: Model Kemitraan Pemerintah Daerah serta Civil Society dalam Pemberdayaan Masyarakat Pesisir (Studi pada Keterlibatan Non-Government Organization (NGO) Asing dalam Pemberdayaan Masyarakat Kampung Wisata Panglong Kabupaten Bintan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3(5), 1–12.
- Domai, T. (2011). *Good Governance*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Ginting, G. H. B. (2020). Politik Pembangunan Desa Studi Kasus Pembangunan di Desa Seberaya Kecamatan Tigapanah Kabupaten Karo Tahun 2018. *Tesis*. Universitas Sumatera Utara.
- Gunawan, I. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handayani, R. (2014). *Pembangunan Masyarakat Pedesaan*. Sulawesi Selatan: Alauddin University Press.
- Hayat. (2018). *Kebijakan Publik*. Malang: Intrans Publishing.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102–110.
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Noviyanto, A., Rohayatin, T., & Fauzi, L. M. (2019). Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- Kabupaten Bekasi. *Jurnal Caraka Prabhu*, 3(1), 92–112.
- Pulungan, S., & Fiqh, S. (2002). *Ajaran Sejarah dan Pemikiran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Purwaningsih, E. (2008). Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Desa. *Jurnal Jantra*, 1(5), 443–452.
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 2(1), 1–18.
- Soewadji, J. (2012). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumodiningrat. (1997). *Pembangunan Daerah dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: PT. Bina Rena Pariwara.
- Yuliono, R. N., & Ngumar, S. (2019). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(6), 145–158.

