

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*  
DALAM PELAYANAN PUBLIK**

(Studi pada Kantor Kelurahan Mabar Hilir Kecamatan Medan Deli Pemerintah Kota Medan)

**TESIS**

OLEH

**SANGAP HASIBUAN  
NPM. 121801002**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2014**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul** : Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kelurahan Mabar Hilir Kecamatan Medan Deli Pemerintah Kota Medan)

**Nama** : Sangap Hasibuan

**NPM** : 121801002

**Menyetujui**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA**

  
**Drs. M. Husni Thamrin Nasution, M.Si**

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**

**Direktur**

  
**Dr. Warjio, MA**

  
**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

**Telah diuji pada Tanggal 05 Mei 2014**

---

---

**Nama : Sangap Hasibuan**

**NPM : 121801002**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua** : Drs. Kariono, MA  
**Sekretaris** : Isnaini, SH, M.Hum  
**Pembimbing I** : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA  
**Pembimbing II** : Drs. M. Husni Thamrin Nasution, M.Si  
**Penguji Tamu** : Dr. Warjio, MA

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Mei 2014

Yang menyatakan,



**Sangap Hasibuan**

## ABSTRAKSI

### **Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Mabar Hilir Kecamatan Medan Deli Pemerintah Kota Medan)**

**N a m a** : Sangap Hasibuan  
**N I M** : 121801002  
**Program** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA  
**Pembimbing II** : Drs. M. Husni Thamrin Nasution, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Mabar Hilir. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kualitatif murni yaitu suatu metode yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat aktual, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki diiringi dengan interpretasi rasional yang akurat.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan informan yang mengetahui dan berhubungan dengan permasalahan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui dua cara, antara lain melalui data sekunder yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah sejumlah buku, karya ilmiah, dan dokumen/arsip yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Sedangkan data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari lapangan, yang diperoleh melalui: (a) Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dan (b) Wawancara, yaitu mendapatkan data dengan cara mewawancarai informan. Teknik analisa data dilakukan melalui tiga aktivitas, yaitu *Data Reduction*/reduksi data, *Data display*/penyajian data, dan *Conclusion/verification*.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Mabar Hilir belum maksimal, masih banyak yang perlu untuk dibenahi. Dari delapan prinsip-prinsip *Good Governance* menurut *United Nations Development Public* (UNDP), yaitu transparansi, partisipasi, akuntabel, daya tanggap, keadilan, kepastian hukum, efisiensi dan efektifitas, dan berorientasi konsensus masih lima prinsip, yakni akuntabel, keadilan, kepastian hukum, berorientasi konsensus dan partisipasi yang sudah diterapkan, sementara prinsip daya tanggap, efisiensi dan efektifitas dan transparansi belum diterapkan secara maksimal. Dalam penelitian ini juga peneliti memperoleh pemahaman baru bahwa dalam pemerintahan yang *Good Governance* sebuah program yang mendukung kesejahteraan dan berdampak positif bagi masyarakat merupakan pelayanan publik yang baik. *Good Governance* tidak hanya peduli pada kebutuhan umum masyarakat sebagai warga negara, tetapi juga perlu memperhatikan dan peduli pada kelestarian lingkungan hidup.

*Kata kunci: Implementasi, Good Governance, pelayanan publik*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **"Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik ( Studi Pada Kantor Kelurahan Mabar Hilir Kecamatan Medan Deli Pemerintah Kota Medan) "**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area .

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Unutuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA dan Drs. M. Husni Thamrin Nasution, M.Si yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu dan memberikan pengarahan kepada penulis dalam proses penyusunan dan penulisan tesis ini.
5. Yang tercinta kedua orang tua penulis, Ayahanda Tongku Barani Hasibuan dan Ibunda Siti Alam yang terus-menerus memberikan motivasi, doa dan selalu memberikan cinta kasihnya kepada penulis. Terima kasih telah menjadi orang tua yang begitu sempurna bagi penulis.
6. Saudara-saudara penulis : Jhon Tonga Hidayat Hasibuan, SE, Tuti Novitasari Hasibuan, AM.Keb dan Susi Novi Handayani Hasibuan. Kalian adalah saudara yang penuh kasih dan tak ternilai harganya bagi penulis.

7. Orang Spesial Penulis : Iin Indayani, S.Ikom. Terima kasih telah menjadi orang yang spesial di hidupku yang telah mengisi hari-hari penulis dengan canda dan tawa. Kamu bukan hanya orang yang ada di saat suka tapi juga di saat duka. Banyak hal-hal baru yang kita pelajari bersama dan banyak kejadian-kejadian tak terduga yang akhirnya membuat kita sadar bahwa hidup itu tidak selurus yang kita kira. Penulis berharap semoga Tuhan selalu menyertai setiap langkah kita.
8. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2012 .
9. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.
10. Kantor Kelurahan Mabar Hilir Kecamatan Medan Deli Pemerintah Kota Medan. Khususnya Bapak Syahrul, S.Sos

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, 24 April 2014

**Sangap Hasibuan**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>i</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Kerangka Pemikiran .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Implementasi .....	11
2.2 Good Governance.....	19
2.3 Prinsip-Prinsip Good Governance .....	22
2.4 Pelayanan Publik .....	26
2.5 Bentuk-Bentuk Pelayanan .....	29
2.6 Faktor Pendukung Pelayanan .....	30
2.7 Kualitas Pelayanan .....	32
2.8 Standar Pelayanan .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
3.2 Bentuk Penelitian .....	36
3.3 Informan Penelitian .....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.5 Teknik Analisis Data .....	39



## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	40
4.2 Pembahasan .....	70

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran .....	81

## **DAFTAR PUSTAKA**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Bertolak dari proses reformasi pada tahun 1998 yang menginginkan suatu perubahan besar dalam penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik dalam proses transparansi, berkeadilan, dan akuntabel. Tujuan reformasi yang menginginkan penguatan peranan masyarakat dalam penerapan demokrasi tidak akan tercapai jika tidak didukung oleh suatu pemerintahan yang baik. Oleh sebab itu diperlukan sebuah tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang mendukung tujuan daripada reformasi tersebut sehingga tercipta suatu pemerintahan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.

Semangat reformasi secara tidak langsung juga mendorong pendayagunaan aparatur negara dengan tuntutan untuk mewujudkan suatu administrasi negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan antara pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara dengan mempraktekkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Disamping itu juga, adanya keselarasan antara pemerintah sebagai pembuat kebijakan dan swasta (*private*) dan masyarakat.

Pemerintah mengandung arti suatu kelembagaan atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintahan, sedangkan pemerintahan adalah proses berlangsungnya kegiatan atau perbuatan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara. Penguasa dalam hal ini pemerintah yang menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan penyelenggaraan kepentingan umum, yang dijalankan oleh penguasa administrasi negara yang harus mempunyai wewenang.

Seiring dengan perkembangan, fungsi pemerintahan ikut berkembang, dahulu fungsi pemerintah hanya membuat dan mempertahankan hukum, akan tetapi pemerintah tidak hanya melaksanakan undang-undang tetapi berfungsi juga untuk merealisasikan kehendak negara dan menyelenggarakan kepentingan umum (*public service*). Perubahan paradigma pemerintahan dari penguasa menjadi pelayanan, pada dasarnya pemerintah berkeinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah itu masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya yang di selenggarakan oleh pemerintah semata tetapi juga oleh penyelenggara swasta.

Pada saat ini persoalan yang dihadapi begitu mendesak, masyarakat mulai tidak sabar atau mulai cemas dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya semakin merosot atau memburuk. Pelayanan publik oleh pemerintah lebih buruk dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta, masyarakat mulai mempertanyakan apakah pemerintah mampu menyelenggarakan pemerintahan dan atau memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2001. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ahmadi, Abu. 2003. *Ilmu Sosial Dasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- African Journal of Ilmu Politik dan Hubungan Internasional* Vol.4 (6), hlm 201-208, juni 2010
- African Journal of Ilmu Politik dan Hubungan Internasional* Vol.4(7), hlm 249-262, Oktober 2010
- African Journal of Ilmu Politik dan Hubungan Internasional* Vol. 8 (21), hlm 1955-1960, 10 November, 2013
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta:Rineka Cipta
- Dwipayana, AAGN. Ari. 2003. *Membangun Good Governance*. Yogyakarta: IRE Press
- Djohan, Djohermansyah. 2007. *Potret Otonomi Daerah Dan Wakil Rakyat Di Tingkat lokal*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar Offset
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Handoko. T. Hani. 1991. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Liberti.
- International Public Management Journal*, Vol. 8, No 2, 2007
- International Journal of Kejuruan dan Pendidikan Teknik* Vol. 5 (4), hlm 54-63  
Oktober 2013
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta Pembaharuan
- Moenir, A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. PT Alumni: Bandung.
- Nugroho, T. Rianto. 2004. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia.
- Ratminto dan Atik Septiwinarsi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Singarimbun, Masri, dan Sofyan Effendi. 1993. *Metode Penelitian Survey*.
- Sudjana. 1992. *Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Salam, Dharma Setyawan. 2005. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Sedermayanti, Dr. 2003. *Good Governance dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung : CV Mandar maju
- Sianipar, J.P.G. 2001. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Akasara
- Tingkilisan, Hessel NogiS. 2002. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Lukman Offset & YPAPI
- Tingkilisan, Hessel NogiS. 2003. *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Yogyakarta: YPAPI
- Tingkilisan, Hessel NogiS. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grassindo.  
Jakarta: LP3ES.
- Tjandra, Riawan. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah dalam Pelayanan Publik*. Pembaruan: Jogjakarta.
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2005. *Manajemen Publik Negara*. Jakarta: PT.Gramedia
- Thoha, Mifta. 2003. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada
- Wibowo. 2004. *Memahami Good Governance dan Good Corporate Governance*. Yogyakarta: YPAPI



### Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah :

Undang-Undang NO.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menpan no. 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

### Sumber-sumber lain:

[www. iso-international-organization-for.html](http://www.iso-international-organization-for.html). Diakses pada tanggal 2 Desember 2013 pukul 15.08 WIB.

[www.Kepmenpan-25-th-2004 3.html](http://www.Kepmenpan-25-th-2004-3.html). Diakses pada tanggal 3 Desember 2013 pukul 16.05 WIB.

<http://transparansi.or.id/about/reformasi-birokrasi/latar-belakang-reformasi-birokrasi.html>. Diakses pada Kamis, 7 Desember 2013. Jam 20.10 WIB)

### Pegawai Yang Diwawancarai Pada Kantor Lurah Mabar Hilir

	NAMA	JABATAN
0.	SYAHRUL, S.SOS	Lurah
	HENGKY, S.STP	Seklur
	A. MUH. SAKTIAR, S.SI	Kasi Pemerintahan
	ERNA, S.IP	KasiPemb.& Kemsy
	NIRWANA, SE	Kasi Pelayanan Umum
	ASMAWATI, SE	Staf
	UMI KALSUM, S.SOS	Staf
	SYA.FRULLAH	Staf
	NIALIANA	Staf
	EBIT	Staf
	NURTANG	Staf
	St. ALDIANA	Staf
	SUMARNI	Staf
	ZAINAL ABIDIN	Staf

Sumber: Kantor Lurah Mabar Hilir Tahun 2014.