

**IMPLEMENTASI PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*  
RESPONSITAS DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
KANTOR CAMAT LINGGA BAYU  
KABUPATEN MADINA**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**ANDRYAN**

**NIM : 188520060**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 6/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)6/7/23

**IMPLEMENTASI PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*  
RESPONSITAS DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
KANTOR CAMAT LINGGA BAYU  
KABUPATEN MADINA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area

Oleh:

**ANDRYAN**

**NIM : 188520060**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 6/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)6/7/23

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Implementasi Prinsip *Good Governance* Responsivitas  
Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor  
Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina.  
Nama : Andryan  
Npm : 188520060  
Program Studi : Administrasi publik

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Indra Muda, MAP

Walid Mustafa S, Sos MIP

Mengetahui:

Dekan

Ka.Prodi Administrasi Publik



Dr. Juitana Hasibuan, M.Si



Dr. Muhammad Lubis, S.Sos, M.I.Pol

Tanggal Lulus :

### LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Februari 2023



Andryan

188520060

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andryan  
NPM : 188520060  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, maka dengan ini saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti (*Nonexclusive Royalty-free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "Implementasi Prinsip *Good Governance* Responsivitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina". Dengan hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataannya ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Februari 2023

Yang Menyatakan,

  
Andryan

## ABSTRAK

Implementasi adalah suatu rangkaian atau pelaksanaan aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan, Masalah pelayanan publik kantor Camat Lingga Bayu masih belum optimal karena masih ditemukan berbagai persoalan, penyelenggaraan pelayanan publik di kantor camat Lingga Bayu belum begitu baik karena masih diposisikan yaitu sebagai pihak yang melayani bukan di layani. Tujuan dari penelitian skripsi tersebut adalah untuk mengetahui seberapa besar penerapan *good governance* responsivitas pada kantor camat Lingga Bayu Kabupaten Madina, dan sebagai contoh atau arahan kepada staf untuk memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada masyarakat. Peneliti memakai metode penelitian kualitatif pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa Implementasi Prinsip *Good Governance* Responsivitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina belum baik dan masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya. Prinsip responsivitas sudah di implementasikan dengan baik, dimana indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari petugas kecamatan lingga bayu kepada masyarakat. Sikap dan komunikasi tersebut yang meliputi instrumen keramahan, kesopanan, keadilan, dan kejelasan bicara kepada masyarakat berada pada kategori cukup baik.

**Kata kunci : Implementasi, *Good Governance* Responsif, Pelayanan Publik**

## ABSTRACT

*Implementation is a series or implementation of activities in order to deliver policies to the public so that these policies can bring results as expected. Public service problems at the Lingga Bayu sub-district office are still not optimal because various problems are still found. still positioned as a party that serves not being served. The purpose of this thesis research is to find out how much responsive good governance is implemented at the Lingga Bayu sub-district office, Madina Regency, and as an example or direction for staff to provide good and correct service to the community. Researchers used a qualitative research method with a descriptive approach to data collection techniques using in-depth interviews, observation and documentation. Based on the results of the study, it was found that the implementation of the principles of responsive good governance in improving public services at the Lingga Bayu sub-district office, Madina district was not good and there were still deficiencies in its implementation. The principle of responsiveness has been implemented properly, where this indicator includes good attitude and communication from Lingga Bayu sub-district officials to the community. This attitude and communication which includes instruments of friendliness, politeness, fairness, and clarity of speech to the public are in a fairly good category*

**Keywords: Implementation, Responsive Good Governance, Public Service**

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Andryan, dilahirkan di dusun simaung kelurahan tapus kabupaten madina pada tanggal 22 November 1999 dari ayah Zulfikri dan ibu Juriah merupakan anak pertama dari satu bersaudara.

Penulis memulai pendidikan bersekolah di SDN 287 Tapus Kabupaten Madina pada tahun 2006, dan melanjutkan ke tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP), di SMP N 2 Lingga Bayu pada tahun 2012, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 1 Natal pada tahun 2015. Pada tahun 2018 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area. Selama mengikuti perkuliahan penulis pernah melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina. Penulis juga melakukan penelitian skripsi di Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina.



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Dan tidak lupa penulis panjatkan shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suritauladan yang baik bagi umatnya dan untuk berbuat kebajikan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan bagi setiap mahasiswa Universitas Medan Area fakultas ilmu sosial dan ilmu politik pada program studi Administrasi Publik, selain itu juga merupakan suatu bukti bahwa mahasiswa telah menyelesaikan kuliah jenjang program strata-1 dan untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik.

Adapun judul yang diajukan penulis dalam penyusunan proposal penelitian ini adalah **“Implementasi Prinsip *Good Governance* Responsivitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina”**. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal penelitian ini dapat selesai dengan lancar karena tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terima kasih kepada kedua orang tua saya Bapak Zulfikri, dan Ibu Juriah selaku orang tua tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan yang tiada henti kepada saya, serta memberikan nasihat kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya ini.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area.

3. Ibu Dra. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol, selaku ketua prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. Indra Muda, M.AP., Selaku Dosen Pembimbing I. Saya ucapkan banyak terima kasih karna telah membimbing saya dan memberikan motivasi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya.
6. Bapak Walid Mustafa S, Sos MIP ., Selaku Dosen Pembimbing II saya. Saya ucapkan banyak terima kasih yang telah memberi arahan kepada saya sehingga saya dapa menyelesaikan skripsi saya.
7. Ibu Marlina Deliana, S.AB, M.AB., Selaku Dosen Seketaris yang telah membeikan banyak arahan kepada saya untuk saya dapat menyelesaikan skripsi tersebut.
8. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik serta seluruh staf administrasi Fisipol Universitas Medan Area.
9. Terima kasih kepada Bapak Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina dan seluruh staff yang telah memberikan saya banyak informasi untuk melengkapi skripsi saya.
10. Kepada sahabat yang menemani diawal perkuliahan sampai pada proses skirpsi ini Fiki Ferdiansyah, Dody Wahyudi, dan kawan-kawan lainnya.
11. Seluruh teman Program Studi Administrasi Publik tahun ajaran 2018 yang telah sama-sama berjuang dalam menempuh pendidikan tinggi, serta memberikan kesan yang sangat berharga selama berkuliah.

Penulis tentunya menyadari pembuatan Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis berharap kepada semua pihak agar dapat menyampaikan kritik dan saran yang membangun untuk menambah kesempurnaan skripsi ini dengan senang hati.

Medan, Februari 2023

Penulis



Andryan

(188520060)



x

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1. Pengertian Implementasi .....	6
2.2. Teori Dan Konsep <i>Good Governance</i> .....	12
2.3. Prinsip Responsif Dalam <i>Good Governance</i> .....	17
2.4. Konsep dan Teori Pelayanan Publik .....	18
2.5. Peneliti Terdahulu .....	23
2.6. Kerangka Berpikir .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	28
3.2. Lokasi Waktu Penelitian .....	29
3.3. Informan Penelitian .....	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.5. Teknik Analisis Data .....	32

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1. Sejarah Kecamatan Lingga Bayu .....	34
4.1.1. Visi dan Misi Kecamatan Lingga Bayu .....	35
4.1.2. Gambaran Umum Kecamatan Lingga Bayu .....	36
4.1.3. Struktur organisasi.....	37
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi di Kantor Kecamatan Lingga Bayu .....	39
4.2. Pembahasan.....	48
4.2.1. Implementasi Prinsip <i>Good Governance</i> Pada Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina.....	47
4.2.2. Faktor Penghambat Implementasi Prinsip <i>Good Governance</i> Pada Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina .....	53
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>56</b>
5.1. Simpulan.....	56
5.2. Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Rincian Waktu Penelitian.....	28
Tabel 1.2. Data Penduduk Kecamatan Lingga Bayu Tahun 2022 .....	35



## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	26
Bagan 1.2. Struktur Organisasi Camat Lingga Bayu .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi.....	62
Lampiran 2 Surat Menyurat .....	64





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Instansi Pemerintah merupakan suatu organisasi yang terdiri sekumpulan orang-orang yang dipilih berdasarkan prosedur, yang sudah ditentukan guna melaksanakan tugas dan mewujudkan pelayanan publik yang baik. Setiap instansi pemerintah memiliki tujuan yang ingin dicapai dengan memanfaatkan kualitas, kualitas yang dimaksud yaitu adalah dari segi peningkatan sumber daya manusia (SDM). Secara efektif dan efisien guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Adanya kualitas pelayanan akan membuat kepuasan pengguna atau penerima pelayanan yakni masyarakat. Sebagai salah satu wujud dari implementasi *good governace* maka kualitas pelayanan publik merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya perilaku yang melanggar hukum. Maka dari itu di perlukan perhatian khusus yang mendalam terhadap pelayanan yang di berikan dalam suatu instansi pemerintah, pelayanan publik menjadi hal yang penting untuk di telusuri karena pada umumnya manusia sangat membutuhkan pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Pembahasan tentang kondisi pelayanan publik, Indonesia saat ini berada dalam sebuah permasalahan yang kompleks.

Pelayanan publik sekarang ini telah menjadi isu yang kian menjadi strategis karena pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat dan tidak ada kemajuan, pengaruhnya sangat luas mulai dari kehidupan ekonomi, politik, sosial,

budaya dan lain-lain, Melihat dari situasi pelayanan publik yang saat ini perlu di terapkan tentang *good governance* guna mencapai tujuan organisasi yang baik. Dalam mencapai tujuan tersebut perlu didukung oleh sumber daya manusia yaitu pegawai yang memiliki sifat dan sikap prinsip *good governance*

Seiring hal tersebut seorang pegawai pelayanan juga senantiasa memberikan pelayanann yang ramah dan sopan, serta menghargai dan menghormati masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut merupakan salah satu fungsi pemerintah yang penting untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014, tentang pemerintah daerah pada pasal 209 ayat (2) hurup F yang menjelaskan bahwa “kecamatan adalah Perangkat daerah kabupaten /kota”. Dan pasal 221 ayat (1) menjelaskan bahwa “kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan”.

Dapat di simpulkan bahwa Kecamatan,iyalah pimpinan tertinggi di suatu daerah harus dapat mengatur semua urusan pemerintahan di Kecamatan, dan dapat memberikan pelayanan publik. Sejalan dengan ini pelayanan Publik adalah bagian dari sudut pandang yang perlu di tingkatkan dalam rangka pembentukan Kecamatan. Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Perananan pemerintahh dalam proses pemberian pelayanan adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Pelayanan publik merupakan semua bentuk pelayanan, mulai dari dalam bentuk barang publik maupun pelayanan dalam bentuk jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab pemerintah untuk di laksanakan oleh lembaga Pemerintah di Pusat, di lingkungan Badan Usaha

Milik Daerah (BUMD), Dengan tujuan sebagai bentuk usaha dalam memenuhi kebutuhan publik maupun sebagai bentuk usaha mencapai ketentuan perundang – undangan.

Penerapan *good governance* ialah kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintah yang berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi yang umum. Dalam sudut pandang otonomi daerah, khususnya di Indonesia. Penerapan *good governance* yaitu suatu urgensi dalam mewujudkan pemerintah daerah yang efektif dan efisien mandiri serta bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme. Hal ini pula didukung dengan adanya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah yang akan memberikan peluang besar bagi terlaksananya asas desentralisasi upaya menjamin pelayanan publik yang baik diwujudkan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pemberlakuan kedua Undang-Undang menjadi bentuk untuk mendorong terciptanya *Good governance* dalam pelayanan publik.

Masalah pelayanan publik kantor Camat Lingga Bayu masih belum begitu baik karena masih ditemukan berbagai persoalan. Penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Camat Lingga Bayu belum begitu baik karena masih diposisikan yaitu sebagai pihak yang melayani bukan di layani. Prinsip efektif dan efisien pada penyelenggaraan pelayanan publik dikantor kecamatan Lingga Bayu masih belum begitu baik karena ketika timbul tuntutan masyarakat yang mengidentifikasi birokrasi sebagai suatu proses berbelit-belit dengan waktu yang lama, dan pada akhirnya menimbulkan keluhan kesah masyarakat bahwasanya

birokrasi sangat tidak efektif dan efisien. Warga pada biasanya mengenali birokrasi selaku cara rumit, durasi yang lama, bayaran yang banyak, serta pada kesimpulannya memunculkan sebenarnya birokrasi amat tidak adil dan tidak berdaya guna.

Bersumber pada kondisi permasalahan yang sudah dipaparkan diatas, membuat aku pengarang terpikat buat melaksanakan riset dibawah yaitu tentang: “IMPLEMENTASI PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* RESPONSIVITAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT LINGGA BAYU KABUPATEN MADINA”.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi prinsip responsivitas dalam pelayanan publik di Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat penerapan pelayanan publik responsivitas di Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina?

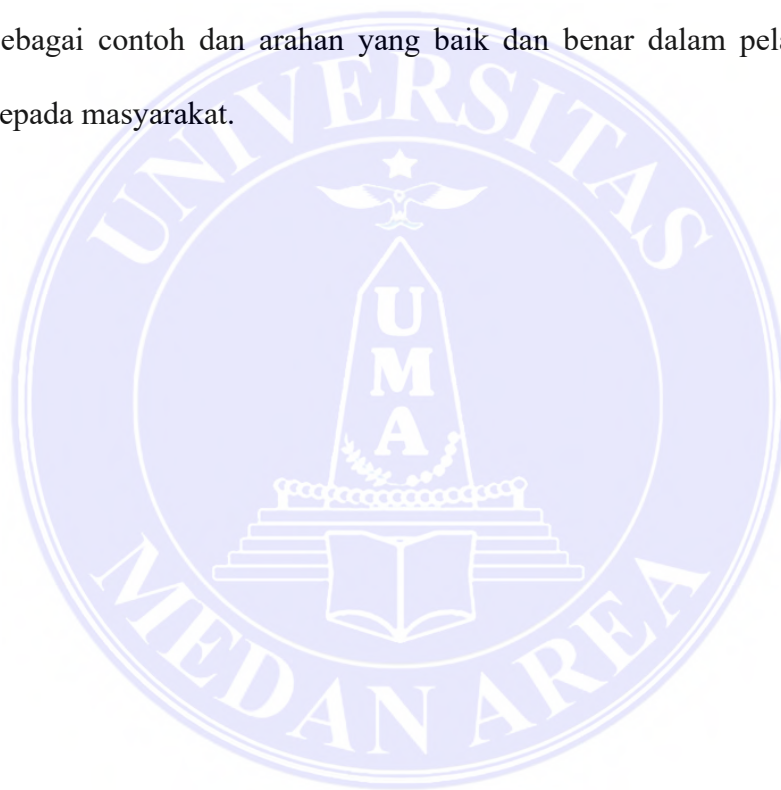
## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar penerapan *good governance* responsivitas pada kantor Lingga Bayu Kabupaten Madina.
2. Sebagai contoh atau arahan kepada staf untuk memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada masyarakat.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Dengan melaksanakan riset ini diinginkan bisa membagikan manfaat sebagai berikut:

1. Supaya dalam melakukan tugas dan kewajiban lebih baik untuk kedepannya.
2. Jadi materi masukan untuk Kabupaten Madina Kec.Lingga Bayu supaya lebih meningkatkan tugasnya.
3. Sebagai contoh dan arahan yang baik dan benar dalam pelayanan publik kepada masyarakat.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Implementasi

Reformasi politik di Indonesia telah menemukan definisi baru yang disebut *good governance*. Popularitas dari definisi tersebut ini sangat di kenal di kalangan Pemerintah, akademis, dan lembaga swadaya masyarakat. Secara sederhana *governance* sebagai Tata Pemerintahan, sedangkan *good* artinya baik. Jadi disimpulkan kata *Good governance* artinya yaitu tata pemerintahan yang baik.

Implementasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh Lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna.

Menurut Nurdin Usman (2005:70) mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi. “Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan”.

Dalam tataran praktis, implementasi menurut Mulyadi (2016: 12) adalah “sebuah proses dalam pelaksanaan keputusan fundamental, yang dimana proses dimaksud terdiri dari beberapa tahapan”, yaitu :

1. Tahapan legalisasi peraturan perundang-undangan.
2. Pelaksanaan ketetapan oleh instansi pelaksana.

3. Ketersediaan masyarakat dalam menjalankan keputusan.
4. Dampak nyata dari keputusan baik yang dihendaki ataupun tidak.
5. Dampak dari keputusan sebagaimana yang diharapkan oleh instansi pelaksana.
6. Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan.

Selanjutnya proses terkait implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal pokok, antara lain :

1. Penyediaan sumber daya, unit dan metode.
2. Penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima dan dijalankan.
3. Ketersediaan layanan, pembayaran dan hal lain secara rutin.

Dari beberapa pengertian menurut para ahli mengenai implementasi diatas, dapat disimpulkan bahwa implementasi mengarah pada suatu tindakan yang dilakukan pemerintah dan didukung oleh sarana dan prasarana dalam merealisasikan program-program yang dilaksanakan.

Setelah mengetahui pengertian dari implementasi diatas, maka selanjutnya sangat penting untuk mengetahui pengertian kebijakan publik. Kebijakan publik pada dasarnya sebagai awal dalam pengoperasian program-program yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, masyarakat dan sektor swasta. Dalam hal ini, proses kebijakan publik yang dijalankan pemerintah bersama *stakeholders* yang diantaranya merancang, mengelola serta menangani segala urusan dan permasalahan publik serta sumber daya yang dimiliki demi kepentingan bersama.

Syaukani (2006:295) implementasi merupakan “suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup, pertama persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Kedua, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk didalamnya sarana dan

prasarana, sumber daya keuangan dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan tersebut. Ketiga, bagaimana menghantarkan kebijaksanaan secara kongkrit ke masyarakat”.

George C. Edwards III, (1980:9-10), berdasarkan pendapat Edwards maka dalam rangka penelitian ini, penulis menetapkan 4 (empat) faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu:

### 1. Faktor Komunikasi Kebijakan

Faktor ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana pihak-pihak yang terlibat atau yang bertanggung jawab dalam mengimplementasikan kebijakan memahami atau mengetahui apa yang akan atau yang perlu dikerjakannya. Oleh karena itu, pemerintah harus melakukan komunikasi kebijakan dengan memerhatikan:

- a. Transmisi, yang berkenaan bagaimana proses penyampaian informasi kebijakan, sehingga para pelaksana mengetahui kebijakan tersebut;
- b. Kejelasan, yang berkenaan dengan pemahaman para pelaksana tentang isi kebijakan tersebut;
- c. Konsistensi, berkenaan dengan aturan implementasi yang konsisten dan tidak berubah-ubah sehingga tidak membingungkan para pelaksana.

### 2. Faktor Sumber Daya

Agar implementasi kebijakan berjalan sebagaimana mestinya, para pelaksana harus didukung dengan sumber daya yang memadai. Sumber daya yang penting dalam implementasi kebijakan meliputi:

- a. Staf pelaksana, jumlah yang memadai, berpengalaman, dan terampil pada bidangnya masing masing unit dalam hal menangani masalah



media tradisional adalah Bidang Diseminasi Informasi (Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi/Kabupaten/Kecamatan);

- b. Informasi berupa data-data yang telah diformulasikan dalam bentuk yang dapat dimengerti oleh para pelaksana kebijakan;
- c. Kewenangan dalam berbagai bentuk mulai dari perintah sampai pada menghilangkan perilaku yang menghalangi implementasi kebijakan;
- d. Fasilitas yang diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan, berupa fasilitas kantor, alat-alat penyimpan data/Perlengkapan media tradisional, gedung kantor, kendaraan, dan lain sebagainya.

### 3. Faktor Disposisi atau Sikap

Pelaksana terhadap kebijakan faktor ini berkaitan dengan ketanggapan yang dimanifestasikan sebagai sikap dan perilaku lembaga media tradisional terhadap kebijakan menteri komunikasi dan informatika tentang Implementasi Kebijakan Pengembangan. (Mulyono Yalia:155) Pedoman Pengembangan dan Pemberdayaan Lembaga komunikasi Sosial, yang dilihat dari tiga aspek, yaitu:

- a. Efek disposisi, berupa kepatuhan para pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan;
- b. Staffing birokrasi, berkenaan dengan pengangkatan para pelaksana dalam posisi-posisi yang menentukan pembagian yang disesuaikan dengan tugas personil;
- c. Insentif berupa penghargaan yang diberikan kepada pelaksana di lapangan.

### 4. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi setingkat Dinas merupakan bagian tugas dalam membantu wilayah pemerintahan di daerah, hal ini sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan Menteri Komunikasi dan Informatika, karena kebijakan ini merupakan kebijakan nasional dari mulai tingkat Kementerian Komunikasi dan Informatika, Oleh karena itu, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Prosedur Operasional Baku (Standard Operational Procedures-SOP), sebagai tuntunan internal dari implementasi suatu kebijakan yang seragam;
- b. Fragmentasi merupakan pembagian tanggung jawab untuk sebuah bidang kebijakan di antara unit-unit organisasional yang tersebar luas. Fragmentasi perlu memerhatikan sifat dari kebijakan yang ingin diimplementasikan, dan penyebaran tanggung jawab kepada seluruh pelaksana kebijakan. Dengan demikian dijelaskan secara singkat bahwa keempat faktor tersebut memiliki pengaruh terhadap implementasi kebijakan publik.

Faktor komunikasi berpengaruh dalam menciptakan pengertian atau pemahaman yang sama di antara para pelaku kebijakan, yang kemudian berpengaruh pada sikap, tindakan ataupun perilaku, dan kemudian memengaruhi produktivitas kerja. Faktor sumber daya adalah faktor kunci bagi efektivitas pelaksanaan kebijakan, apapun namanya. Tanpa sumber daya yang memadai, tidak mungkin suatu kebijakan dapat diimplementasikan dengan baik. Faktor disposisi atau sikap pelaksana, berkaitan dengan kepatuhan para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan. Sedangkan, faktor struktur birokrasi, berkenaan dengan pembagian kerja, wewenang dan tanggung jawab, yang akan berpengaruh pada pencapaian tujuan kebijakan. Keempat faktor

tersebut, akan menentukan proses implementasi kebijakan Menteri Komunikasi dan Informatika oleh pelaksana Dinas Komunikasi dan Informatika dalam rangka penerapan Pedoman Pengembangan dan Pemberdayaan Lembaga Komunikasi Sosial.

Zainal Abidin dalam Mulyadi (2016: 25) mengemukakan bahwa terdapat beberapa pendekatan dalam implementasi kebijakan, yaitu :

#### 1. Pendekatan Struktural.

Pendekatan ini memandang bahwa kedudukan institusi atau organisasi sebagai sesuatu yang sangat menentukan. Jika organisasi dianggap tidak sesuai dengan segala bentuk perubahan yang muncul dari kebijakan, maka perlu dilakukan :

- *Planning of change*, yakni perencanaan yang bertautan dengan implementasi kebijakan untuk melakukan perubahan yang bersifat internal organisasi.
- *Planning for change*, yakni perencanaan terhadap perubahan organisasi untuk menghadapi perubahan dari luar.

#### 2. Pendekatan Prosedural/Manajerial.

Pendekatan ini melihat implementasi dalam bentuk langkah-langkah yang ditempuh dalam pelaksanaan (*planning, programming, budgetting, supervision*, atau *programming, evaluation, riview technique*. Yang paling penting dalam proses implmentasi adalah prioritas dan tata urutan.

#### 3. Pendekatan Kewajiban/Behavior.

Pendekatan ini berkaitan dengan penerimaan atau penolakan masyarakat terhadap suatu kebijakan. Penerimaan masyarakat terhadap kebijakan tidak hanya

ditentukan oleh substansi kebijakan, akan tetapi bagaimana pendekatan dalam penyampaian dan proses mengimplementasikannya.

#### 4. Pendekatan Politik.

Keberhasilan suatu kebijakan bergantung pada kemauan dan kemampuan dari kekuatan - kekuatan dominan dalam masyarakat atau dalam organisasi.

## 2.2 Teori Dan Konsep *Good Governance*

Terciptanya suatu pemerintahan yang baik (*good governance*) atau pemerintahan seperti apa yang diharapkan oleh masyarakat diperlukan suatu sistem yang memungkinkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Keraf dan Akadun mengartikan *good governance* sebagai adanya dan berfungsi baiknya beberapa perangkat kelembagaan sedemikian rupa sehingga memungkinkan kepentingan masyarakat bisa dijamin dengan baik (Kartika dkk, 2012:11). Peran pemerintah dalam menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sektor swasta sebagai pendorong terciptanya perluasan lapangan kerja dan pendapatan masyarakat, sedangkan masyarakat berpartisipasi secara aktif dalam aktifitas ekonomi, sosial, dan politik.

Prinsip penting dalam penyelenggaraan pemerintah adalah *good governance* (pemerintah yang baik). *Good governance* sebagai tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai goals, tentunya *good governance* membutuhkan sebuah proses penyelenggaraan pemerintah yang berkualitas, profesional dan akuntabel.

Dalam konteks pemerintahan yang baik dan benar, salah satu kunci sukses terpenting dari adanya perubahan dalam proses *governance* terletak pada individu-individu yang ada di dalam proses *governance* itu sendiri. Individu-individu adalah mereka yang menciptakan dan memelihara perubahan. Wilson dan Rosenfeld mengemukakan 4 (empat) alasan resistensi individu terhadap perubahan yaitu: kepentingan pribadi, rendahnya tingkat kepercayaan, perbedaan pandangan/penilaian, rendahnya toleransi terhadap perubahan (Sumarto, 2004: 11). Aparatur yang baik adalah yang mampu memberi kepada masyarakat apa yang mereka butuhkan, bahkan sebelum masyarakat itu sendiri memintanya. Dalam keadaan seperti ini, hati nurani aparatur pemerintahan adalah hati nurani dari masyarakat itu sendiri (Sarundajang, 2002: 164).

Konsep *good governance* memiliki arti yang luas dan sering di pahami secara berbeda bergantung pada konteksnya. Dalam konteks pemberantasan KKN, *good governance* diartikan sebagai pemerintahan yang bersih dari praktik KKN. Sebagian kalangan mengartikan *good governance* sebagai penerjemah konkret dari demokrasi dengan meniscayakan adanya *civic culture* sebagai penopang kelangsungan (sustainability) demokrasi. Pada umumnya *good governance* diartikan sebagai pengelolaan pemerintah yang baik.

Pemahaman mengenai *good governance* berbeda-beda setidaknya sebagian besar dari mereka membayangkan bahwa dengan *good governance* mereka akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik akan menjadi semakin baik, angka korupsi semakin rendah, dan pemerintah semakin peduli dengan kepentingan warga.

Tiga prinsip utama yang mendasari penerapan *good governance* adalah transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dan efektivitas. Ketiga prinsip dasar ini merupakan prinsip yang berlaku secara universal State, Society, dan Private Sectore (Adisasmita, 2011:38). Senada dengan hal tersebut Gambir Bhatta mengungkapkan bahwa unsur utama *governance* yaitu akuntabilitas (accountability), transparansi (transparency), keterbukaan (openness), dan aturan hukum (rule of law) ditambah dengan kompetensi manajemen (management competence) dan hak-hak asasi manusia (human right) (Mustafa 2013:190).

Asosiasi Pemerintahan Kabupaten Seluruh Indonesia (APKASI), Asosiasi Pemerintahan Kota Seluruh Indonesia (APEKSI), dan Asosiasi DPRD Kota Seluruh Indonesia (ADEKSI) terdapat 10 prinsip tata pemerintahan yang baik yaitu:

1. Partisipasi, dalam arti bahwa setiap warga didorong untuk menggunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat, baik secara langsung mau pun tidak langsung.
2. Penegakan Hukum, yaitu menegakkan hukum secara adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM, dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.
3. Transparansi, yakni menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui pelayanan penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

4. Kesetaraan, yakni memberi peluang yang sama bagi setiap anggota masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan.
5. Daya Tangkap, yakni meningkatkan kepekaan para penyelenggara pemerintahan terhadap aspirasi masyarakat tanpa kecuali
6. Wawasan ke Depan, yaitu membangun daerah berdasarkan visi dan strategi yang jelas dan mengikutsertakan warga masyarakat dalam seluruh proses pembangunan, sehingga warga masyarakat dalam seluruh proses pembangunan, sehingga warga masyarakat memiliki dan ikut bertanggung jawab terhadap kemajuan daerahnya.
7. Akuntabilitas, yaitu meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat yang luas.
8. Pengawasan, yaitu meningkatkan upaya pengawasan terhadap penyelenggara pemerintahan dan pembangunan yang dengan mengusahakan keterlibatan swasta dan masyarakat luas.
9. Efisiensi dan Efektivitas yaitu menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
10. Profesionalisme, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dan biaya yang terjangkau (Handoyo, 2010:93).

United Development Program (UNDP,1997) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi:

### 1. Partisipasi (Participation)

Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki mau pun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung, mau pun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

### 2. Aturan Hukum (Rule Of Law)

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia.

### 3. Transparansi (Transparency)

Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi.

### 4. Daya Tanggap (Responsiveness)

Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholders)

### 5. Berorientasi Konsensus (Consensus Orientation)

Pemerintahan yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

### 6. Berkeadilan (Equity)

Pemerintahan yang baik akan memberi kesempatan yang baik terhadap laki-laki mau pun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.



### 7. Efektivitas dan Efisiensi (Effectiveness And Efficiency)

setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhna melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber-sumber yang tersedia.

### 8. Akuntabilitas (Accountability)

Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor pblik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum), sebagaimana halnya kepada para pemilik (stakeholders).

### 9. Visi Strategis (Strategic Vision)

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut (Mustafa, 2013:190).

## 2.3 Prinsip Responsivitas Dalam *Good Governance*

Prinsip responsif itu pemerintah harus peka pada setiap masalah yang terjadi di masyarakat,tetapi bisa dilihat sekarang pemerintah terlalu memikirkan kepentingan pribadi dari pada memikirkan rakyatnya. Seharusnya pemerintah itu mementingkan rakyatnya terlebih dahulu sehingga bisa memajukan daerah tersebut dan mengurangi masalah yang terjadi di masyarakat,bukan menambahi masalah untuk rakyatnya.

Pemerintahlah yang memberikan pelayanan kebutuhan hidup dalam masyarakat bukan hanya itu saja, pemerintah harus lebih tau apa tugas pemerintah dan fungsinya. Bisa di ambil contoh dari masalah yang terjadi seperti pelayanan pembuatan E-KTP dimana dalam membuat ktp saja urusan begitu rumit dan berteleh-telah sehingga banyak rakyat yang mengeluh dalam mengurus sesuatu yang berhubungan dengan pemerintah tidak hanya itu saja, tetapi waktunya juga lama dalam penanganan setiap pelayanan tersebut.

Bukan masalah itu saja masih banyak masalah yang terjadi tetapi pemerintah belum bisa mengambil keputusan atau tindakan dalam setiap masalah yang timbul di masyarakat. Belum ada yang bisa di selesaikan oleh pemerintah dalam setiap masalah yang terjadi tetapi malah menambah masalah mulai dari segi pelayanan, sikap dalam pelayanan dari pegawai pemerintah itu sendiri, jangka waktu dalam pelayanan pun tidak sesuai dengan ketentuan yang sudah di sepakati, sehingga banyak rakyat yang bosan berurusan dengan pemerintah dengan pelayanan yang diberikan seperti itu. Bukan membuat mudah rakyat berurusan dengan pemerintah tetapi malah membuat rakyat rumit saja dalam setiap berurusan saja dengan pemerintah.

## 2.4 Konsep dan Teori Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagin setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Lewis dan Gilman (2005), bahwa “pelayanan publik adalah kepercayaan publik”. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. Sentara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dari Hayat (2015), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan perundang-undangan. Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang di bangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sitem pengelolaan yang profesional.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik yaitu:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Donal dalam Hardiansyah (2011:10) “pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain”. Pada hakikatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Moenir (2010:196) terdapat factor-faktor yang mendukung pelayanan tersebut, yaitu:

#### 1. Faktor kesadaran

Faktor kesadaran yaitu suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan dikemudian.

## 2. Faktor aturan

Faktor aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang karena peranan aturan yang demikian sangatlah besar dalam hidup bermasyarakat, maka dengan sendirinya harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksud dan tujuan aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan.

## 3. Faktor organisasi

Faktor organisasi merupakan alat sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan. Organisasi yang dimaksud disini adalah mengorganisasikan fungsi pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.

## 4. Faktor pendapatan

Faktor pendapatan yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan merupakan bonus penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga yang telah dicurahkan untuk orang atau badan/ organisasi, baik dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

## 5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki yaitu kemampuan managerial, teknis, dan kemampuan membuat konsep.

## 6. Faktor sarana

Yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain berfungsi sebagai alat utama/ pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi

sebagai sosial dalam rangka kepentingan orang – orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang dilengkapi. Salah satu contoh adalah fasilitas komunikasi.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2002:110), mendefinisikan “kualitas sebagai kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk dan jasa serta sumber daya manusia dan proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi pelanggan”.

Menurut Levis dan Gilman dalam Mahmudi (2005:117) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran. Dengan pengelolaan sumber penghasilan secara cepat, dan dapat dipertanggungjawab. Tentu hal ini akan menghasilkan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Menurut Gasperz dalam Sinambela (2008:6) kualitas mengacu pada pengertian :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan pokok baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan aktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- 2 . Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas yang diberikan oleh Tjiptono setelah melakukan evaluasi dari definisi kualitas dari beberapa pakar, kemudian Tjiptono menarik 7 (Tujuh) definisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kualitas adalah:

- 1.Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan.
- 2.Kecocokan untuk pemakaian.
- 3.Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan.

4. Bebas dari kerusakan atau cacat.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dalam pengertian tersebut tampak bahwa kualitas itu merujuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu. kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus-menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

## 2.5 Peneliti Terdahulu

Secara keseluruhan, penelitian memilih beberapa tujuan yang relevan terkait penulis penelitian ini.

Penelitian terdahulu adalah: Penelitian(1), I Mada Artana dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali Di Kabupaten Badung”.

Hasil penelitian ini adalah dalam implementasi prinsip-prinsip *good governance* pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung berjalan dengan baik. Bahwa memiliki kaitan yang sangat kuat antara implementasi prinsip-prinsip *good governance* dengan kepuasan pelayanan publik. Yang menjadi adanya hubungan sejalan antara variabel 23 MENPAN, Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik, No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 20 implementasi prinsip-prinsip *good governance* dengan variabel kepuasan

pelayanan publik, ini berarti semakin baik implementasi prinsip-prinsip *good governance* maka semakin meningkat kepuasan masyarakat di Kantor UPT (Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung).

Simpulan kesamaan dan perbedaan skripsi diatas dan skripsi saya yaitu mempunyai tujuan yang sama, sama-sama untuk meningkatkan pelayanan kepuasan terhadap masyarakat. Perbedaannya terlihat dari tempat dan tahun penelitiannya.

Penelitian(2), A.Muh Ikhsan W R yaitu penelitiannya yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa (Studi Desa Pesse, Kecamatan Donri-Donri, Kabupaten Soppeng)”.

Hasil penelitian ini adalah pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* khususnya prinsip kepastian hukum dan prinsip transparansi belum optimal. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: BPD belum optimal dalam melakukan pengawasan dikarenakan beberapa anggota BPD memiliki pekerjaan lain sebagai petani atau peternak. Dan juga aparat desa yang rata-rata memiliki tingkat pendidikan yang minim sehingga seringkali belum mengetahui prosedur-prosedur pelayanan oprasional terhadap masyarakat, dan adanya kekosongan fungsi sekertaris desa yang harus merangkap sebagai Kepala Desa membuat proses administrasi menjadi lamban.

Simpulan kesamaan dan perbedaan skripsi diatas dengan skripsi saya yaitu memiliki permasalahan yang sama yaitu suatu proses pelayanan kepada masyarakat yang lamban. Perbedaannya terlihat pada tempat dan tahun penelitiannya.



Penelitian(3), Fidyah Nita Ramadani dalam penelitiannya yaitu berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)”.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik dapat tercipta melalui program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) yang optimal. Hal ini di dukung dan dapat dilihat dari proses pelaksanaannya yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* dan standar pelayanan paten, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik juga bisa menjadi salah satu kunci terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik. Sehingga pelayanan administrassi terpadu kecamatan (paten) yang diterapkan di kantor kecamatan Rappocini kota Makassar dapat menciptakan *good governance*.

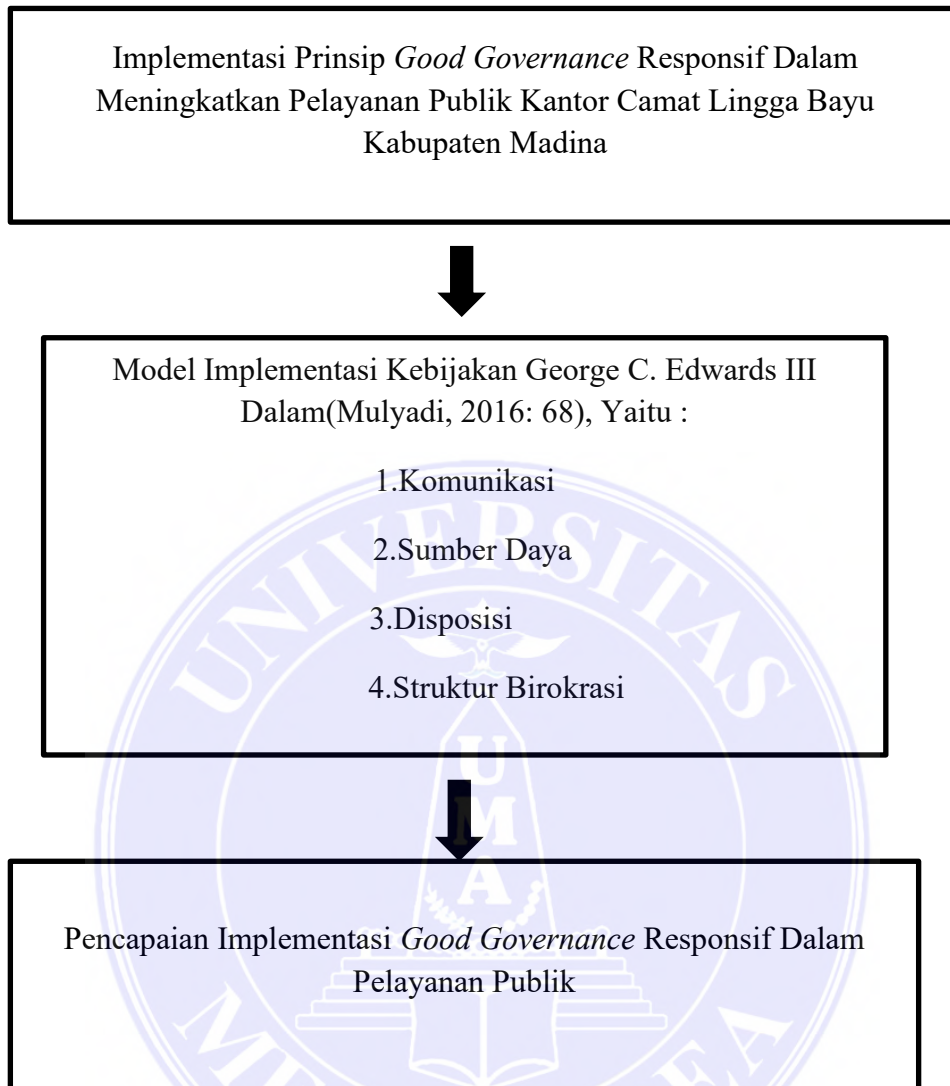
Adapun yang menjadi perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah dalam penelitian ini peneliti melihat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik, yang berlokasi di Kantor Camat Bandar dua kabupaten pidie jaya pada tahun 2019, untuk mengukur sebuah keberhasilan penelitian. A.Muh Ikhsan W R, Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa, Fakultas Hukum Prodi Hukum Administrasi Negara Universitas Hasanuddin Makassar (2017). Fidyah Nita Ramadani “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten” Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar Jurusan Ilmu Administrasi Negara(2018).

Simpulan persamaan dan perbedaan skripsi diatas dan skripsi saya yaitu memiliki persamaan sama-sama memiliki tujuan agar pelayanan publik kepada masyarakat terpuaskan, oleh karena itu saya selaku peneliti ingin melihat

bagaimana penerapan yang ada dikecamatan Lingga Bayu apa sudah sesuai, sehingga penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kecamatan Lingga Bayu dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

## 2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir memberikan sekilas gambaran mengenai inti dari alur pikiran yang bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami isinya. Kerangka berpikir ini ditarik berdasarkan landasan teori yang lebih lanjut akan menjadi bingkai yang mendasar pada pemecahan masalah. Ada pun kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Pemerintah Kecamatan Lingga Bayu adalah penyelenggara pemerintahan di Desa Simpang Gambir, yang mana pemerintah desa menjadi unsur sentral dalam menentukan arah pengambilan keputusan dan menentukan arah pemerintahan. Salah satu kegiatan pemerintahan adalah, bagaimana Pemerintah Kecamatan Lingga Bayu dapat memberikan pelayanan ke masyarakat. Dalam pelaksanaan pemerintahan, pemerintah desa perlu menerapkan prinsip-prinsip *good governance responsif* guna menciptakan pemerintahan yang baik khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat. Unsur-unsur yang harus diterapkan adalah partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis dalam penerapan pelayanan Publik.



Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian memberikan gambaran secara jelas untuk dapat memahami jenis penelitian tersebut, sehingga memudahkan dalam proses analisis data selanjutnya. Definisi metode penelitian menurut Sugiyono (2019: 2) adalah “cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2019: 6) penelitian deskriptif merupakan “menggambarkan atau memotret apa yang terjadi pada objek penelitian yang diteliti”. Selanjutnya penelitian kualitatif menurut Anggito dan Setiawan (2018: 8) adalah “pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci”.

Sugiyono (2019: 17) menyatakan bahwa “metode penelitian kualitatif disebut sebagai metode penelitian *naturalistik* karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah yang memandang realita sosial sebagai yang utuh”. Objek yang alamiah adalah objek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada objek tersebut.

Berdasarkan uraian penjelasan mengenai penelitian deskriptif kualitatif diatas, sehingga penelitian ini berupaya memberikan gambaran mengenai realita sosial yang kompleks dalam melihat Implementasi Prinsip *Good Governance*

## Responsivitas dalam Pelayanan Publik Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Lingga Bayu Kabupaten Mandailing Natal, Sumatra Utara. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April sampai selesai 2022.

Penelitian mengenai “Implementasi Prinsip *Good Governance* Responsivitas dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina” sejak judul skripsi ini disetujui, adapun beberapa tahapan-tahapan serta perincian kegiatan yang dilakukan sebagai berikut :

(Tabel 1.1.) Rincian Waktu Penelitian

No	Urutan kegiatan	Okt 2021	Jan 2021	Apr 2021	Jun 2022	Agust 2022	Sep 2022	Nop 2022	Des 2022	Mei 2023
1	Pengajuan judul									
2	Penyusunan proposal									
3	Seminar proposal									
4	Perbaikan proposal									
5	Riset Penelitian									
6	Penyusunan skripsi									
7	Seminar hasil									
8	Perbaikan skripsi									
9	Sidang meja hijau									

### 3.3 Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2019: 285) “penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, akan tetapi dinamakan *social situation* atau situasi sosial yang terdiri atas tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*)”. Sedangkan sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, akan tetapi sebagai narasumber ataupun informan dalam penelitian.

Informan yang ditentukan dalam penelitian ini didasarkan atas pihak yang menguasai masalah dan mampu memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian berlangsung. Menurut Saleh (2017: 49) “terdapat beberapa macam informan dalam penelitian, yaitu informan kunci, informan utama, dan informan tambahan”. Adapun informan penelitian yang telah peneliti tentukan sebagai berikut :

1. Informan kunci

Menurut Saleh (2017: 49) mendefinisikan “Informan kunci yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian”. Oleh sebab itu, informan kunci merupakan orang-orang yang mengetahui seluruh informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Informan Kunci penelitian ini yaitu bapak camat yang sedang menjabat di Desa Simpang gambir yaitu Bapak Saipuddin S.Sos.

2. Informan utama

Menurut Saleh (2017: 49) mendefinisikan “informan utama yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti”. Informan utama yaitu sekretaris camat lingga bayu yaitu bapak H.Zulkifli Lubis,S.E

### 3. Informan tambahan

Menurut Saleh (2017: 49) “informan tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti”. Sehingga dapat disebut informan tambahan merupakan orang-orang yang akan memberikan informasi tambahan dalam penelitian ini yaitu ada bapak Selamat dan Kasno sebagai warga mandailing natal kecamatan lingga bayu.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019: 194) merupakan “pengumpulan data jika dilihat dari sumber datanya terbagi atas data primer dan data sekunder”. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat dokumen.

Selanjutnya peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### 1. Observasi (pengamatan)

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2019: 203) observasi merupakan “suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”.

Adapun objek penelitian dalam penelitian kualitatif menurut Spradley dalam Sugiyono (2019: 301) “terdiri atas 3 (tiga) komponen, yaitu : tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activities*)”. Peneliti akan mengadakan pengamatan langsung ke Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina.

## 2. Interview (wawancara)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019: 304) mendefinisikan wawancara sebagai “*a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic*”, yang berarti wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Peneliti akan menggunakan wawancara mendalam karena dengan teknik ini peneliti akan mendapatkan informasi dari informan yang telah ditentukan secara detail. Wawancara mendalam bertujuan untuk mendapatkan informasi detail tentang pemikiran dan perilaku seseorang atau ingin menjelajahi masalah baru secara mendalam (Morissan, 2019: 83).

## 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019: 314) dokumen merupakan “catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang”. Studi dokumen ini merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan dalam Sugiyono (2019: 319) adalah “proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain”.

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif, yaitu dengan memperoleh data melalui pengumpulan data kemudian dapat menguraikan data tersebut sesuai fakta dilapangan dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Sehingga data tersebut memberikan gambaran yang jelas tentang Implementasi Prinsip *Good Governanace* Responsif dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina.



Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019: 321) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Berikut aktivitas dalam analisis data, yaitu :

1. Pengumpulan data (*data collection*). Peneliti akan melakukan penjelajahan secara umum terhadap informasi situasi sosial atau objek yang diteliti, semua dilihat dan didengar. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi;
2. Reduksi data (*data reduction*). Mereduksi data berarti merangkum, memilih, hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang bersifat penting. Dengan demikian data yang direduksi dapat memberikan yang jelas dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya;
3. Penyajian data (*data display*). Kegiatan ini dilakukan setelah mereduksi data sebelumnya. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada kesimpulan didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, sehingga kesimpulan tersebut kredibel.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang implementasi prinsip *good governance* responsivitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan lingga bayu kabupaten madina, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Implementasi prinsip *good governance* responsivitas dalam meningkatkan pelayanan publik kantor camat lingga bayu kabupaten madina belum optimal, petugas belum menerapkan senyum, salam, sapa, sopan, santun atau disebut (5S). dalam melayani masyarakat. Petugas yang kurang ramah dan belum tersedianya mesin kupon antrian atau nomor antrian pelayanan petugas dalam menentukan antrian pelayanan hal tersebut berdampak pada masyarakat khususnya lansia, ibu hamil, ibu membawa balita, dan seseorang dengan situasi kondisi tertentu seperti orang sakit untuk memperoleh pelayanan yang cepat dan tepat.
2. Melayani masyarakat dan memberikan respon atau tanggapan dari permasalahan serta keluhan, saran serta masukan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Selanjutnya dimensi sumber daya manusia yang berpotensi pegawai yang kurang handal.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil peneltian saya memberikan saran yaitu :

1. Pemerintah Diharapkan memberikan perhatian yang lebih kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga implementasi prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan baik guna mencapai kesejahteraan masyarakat dan diharapkan tetap menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan instansi.
2. Diharapkan pihak pelaksana mampu memberikan pemahaman tentang pentingnya dalam mengurus dokumen kependudukan salah satunya akta kelahiran dan pengurusan akta jual beli tanah.
3. Pemerintah diharapkan memberikan pelayanan intensif yang sesuai dan layak kepada Masyarakat kecamatan lingga bayu Kabupaten Madina.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Adisasmita, Raharjo. 2011. *Manajemen Pembangunan Daerah*. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.
- Delly Mustofa, 2013. *Birokrasi Pembangunan*. Makasar : Alfabeta.
- George C Edwar III, .1980. *Implementing Publik Policy*. Washington DC: Congressional Quaeterly.
- Handoko, 2010. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi Dan Operasi*. Cetakan Ke 15. Yogyakarta : BPFE.
- Hans Kartikahadi, dkk. 2012. *Akuntansi Keuangan Berdasarkan SAK Berbasis IFRS*. Jakarta : Salemba.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta. Hlm 88.
- Morrisan. 2019. *Riset Kualitatif*. Jakarta : Kencana PRENAMEDIA.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyono Yalia. *Pedoman Pengembangan dan Pemberdayaan Lembaga komunikasi Sosial*. Hlm 155.
- Saleh, Sirajuddin. 2017. *Analisis Data Kualitatif*. Pertama. Pustaka Ramadhan, Bandung,Indonesia.
- Sarundajang, S.H,. 2002. *Arus Balik Kekuasaan Pusat Ke Daerah*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Sinarbela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumarto, Hetijah Sj. 2004. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governace*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Syaukani, dkk. 2006. *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet III.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Usman Nurdin. 2005. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung: CV Sinar Baru.

Zaenal Mukarom, M.Si. 2016, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia

### **Jurnal:**

Novan Mamonto, 2018. *Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw II Kecamatan Sinonsayang Kab. Minahasa Selatan*. Volume 1 No.1

### **Skripsi:**

Artana , I Made. 2014. “*Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor Upt Dinas Pendapatan Provinsi Bali Di Kabupaten Bandung*”, Skripsi, Universitas Warmadewa.

Muh Ikhsan W R. 2017. “*Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa (Studi Desa Pesse, Kecamatan Donri-Donri, Kabupaten Soppeng)*”, Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar.

Ramadani, Fidyah Nita. 2018. “*Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*”. Skripsi Diploma, Universitas Negri Makassar.

### **Peraturan Perundang-undangan:**

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal.

Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang–Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah yang akan memberikan peluang besar bagi terlaksananya asas desentralisasi upaya menjamin pelayanan publik yang baik.

Undang-Undang Nomor 7 tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Penajam Paser Utara Di Provinsi Kalimantan Timur.

**Website:**

<https://www.kompasiana.com/adeliamiranda3299/5e02e934097f3676302d4d12/analisis-prinsip-responsif-dalam-good-governance>



## Daftar Pertanyaan Wawancara

### a. Daftar pertanyaan kepada pemerintah camat lingga bayu

- 1 Bagaimana proses komunikasi yang terjalin di internal maupun eksternal dalam melaksanakan tugasnya?
- 2 Bagaimana kompetensi pegawai dan jumlah pegawai pada kantor camat lingga bayu?
- 3 Bagaimana sarana dan prasarana pendukung dalam melaksanakan tugas serta anggaran dalam memenuhi kebutuhan operasional?
- 4 Cara untuk mendapatkan informasi yang akurat mengenai disposisi pegawai, peneliti?
- 5 Terdapat aspek struktur birokrasi yang mencakup dua hal penting, yaitu bagaimana adanya *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan struktur organisasi pelaksana kebijakan?

### b. Daftar pertanyaan kepada masyarakat lingga bayu

- 1 Bagaimana proses komunikasi yang terjalin di internal maupun eksternal dalam melaksanakan tugasnya?
- 2 Cara untuk mendapatkan informasi yang akurat mengenai disposisi pegawai, peneliti?

## LAMPIRAN



**Foto Kantor Camat Lingga Bayu**

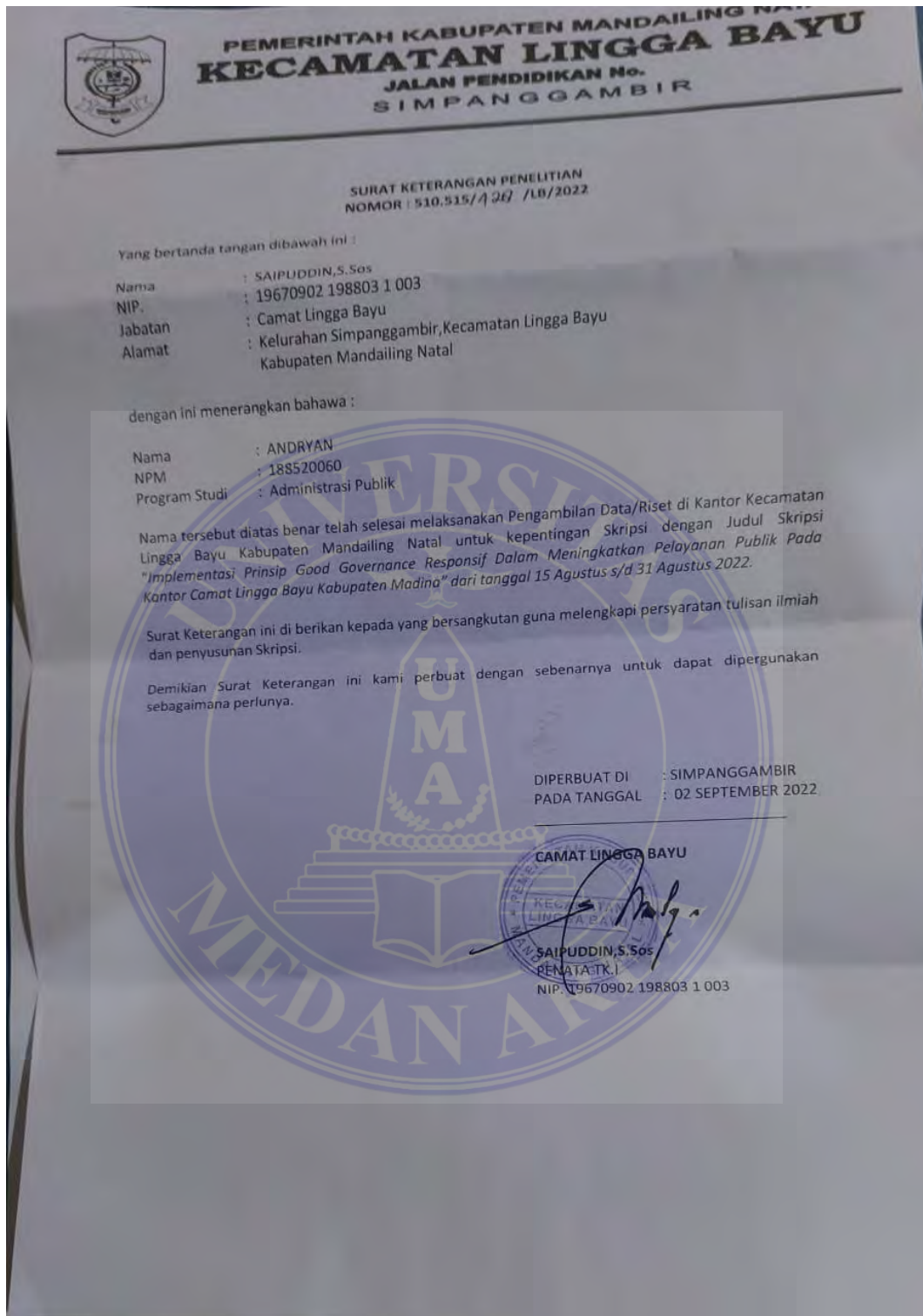


**Foto Bersama Dengan Pegawai Kantor Camat Lingga Bayu**






**Foto dan Wawancara Bersama Bapak Camat Lingga Bayu**



Surat Selesai Riset

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Eatata ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8225331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

Nomor : **932/FIS.2/01.10/III/2022** 10 Agustus 2022  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data/Riset

Yth,  
**Camat Kecamatan Lingga Bayu Kabupaten Madina**  
**Di Tempat**

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :


Nama : Andryan  
N P M : 188520060  
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di **Kantor Camat Kecamatan Lingga Bayu Kabupaten Madina**, dengan judul Skripsi "*Implementasi Prinsip Good Governance Responsif Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina*"


Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

  
Dekan  
**Dr. Elfitri Juliana Hasibuan, M.Si**

CC : File,-



## Surat Pengantar Riset