

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*  
DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
KELURAHAN TELADAN TIMUR  
KECAMATAN MEDAN KOTA**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**HISRIANI**

**198520088**



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

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/11/23

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

Access From (repository.uma.ac.id)10/11/23

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*  
DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
KELURAHAN TELADAN TIMUR  
KECAMATAN MEDAN KOTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area

Oleh:

**HISRANI**

**198520088**

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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/11/23

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

Access From (repository.uma.ac.id)10/11/23

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota

Nama : Hisriani

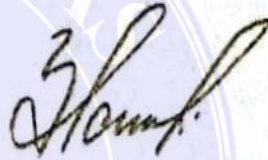
NPM : 198520088

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing



Drs. Bahrum Jamil, MAP  
Pembimbing I



Beltahmamero Simamora, S.IP., MPA  
Pembimbing II

Mengetahui



Dr. Fitri Juliana Hasibuan, M.Si  
Dekan Fakultas Isipol



Khairunniswah Lubis, S.Sos., M.I.Pol  
Kaprodi Administrasi Publik

Tanggal Lulus: 29 September 2023

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini 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 di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 29 September 2023



Hisriani  
198520088



## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hisriani  
NPM : 198520088  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 29 September 2023

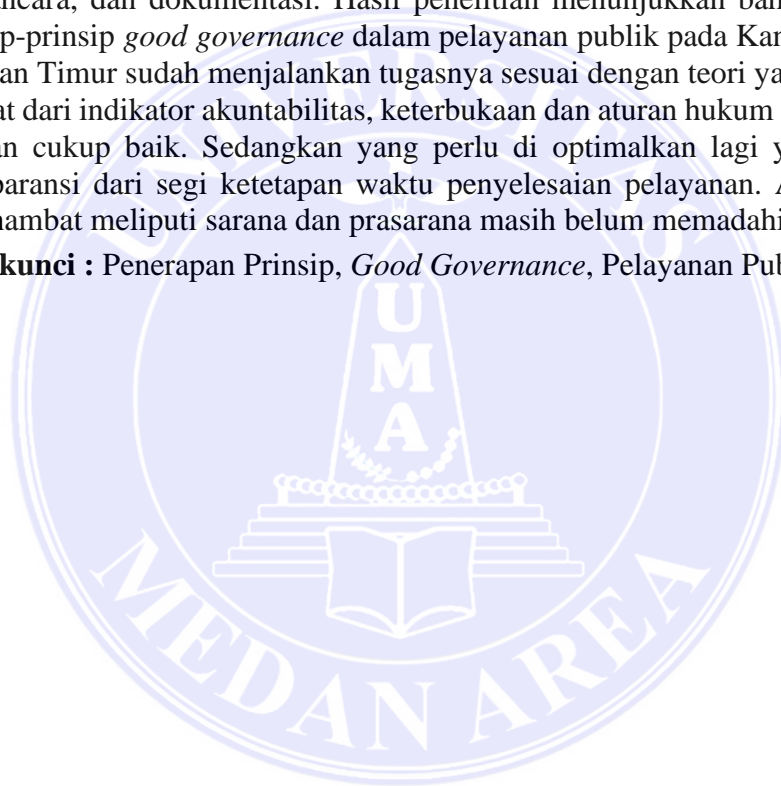


Hisriani  
198520088

## ABSTRAK

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, Kurang responsif, Kurang informatif, Kurang *accessible*, Kurang koordinasi, Kurang Birokratis, Kurang mendengar keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat, Kurang *Inefisien*. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota, serta faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan teori *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam sedarmayanti (2004) yaitu prinsip akuntabilitas, aturan hukum, transparansi dan keterbukaan. Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan teori yang digunakan. Dilihat dari indikator akuntabilitas, keterbukaan dan aturan hukum sudah berjalan dengan cukup baik. Sedangkan yang perlu di optimalkan lagi yaitu indikator transparansi dari segi ketetapan waktu penyelesaian pelayanan. Adapun faktor penghambat meliputi sarana dan prasarana masih belum memadai.

**Kata kunci :** Penerapan Prinsip, *Good Governance*, Pelayanan Publik



## **ABSTRACT**

*Application of the principles of good governance in public services at the Teladan Timur Subdistrict Office, Medan City District. The aim is to find out implementation and inhibiting factors. The theory of the United Nation Development Program in Sedarmayanti (2004) is accountability, rule of law, transparency, openness. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of implementing indicators of accountability, openness and rule of law have gone quite well. Meanwhile, what needs to be optimized further is the transparency indicator. The inhibiting factor is inadequate facilities and infrastructure.*

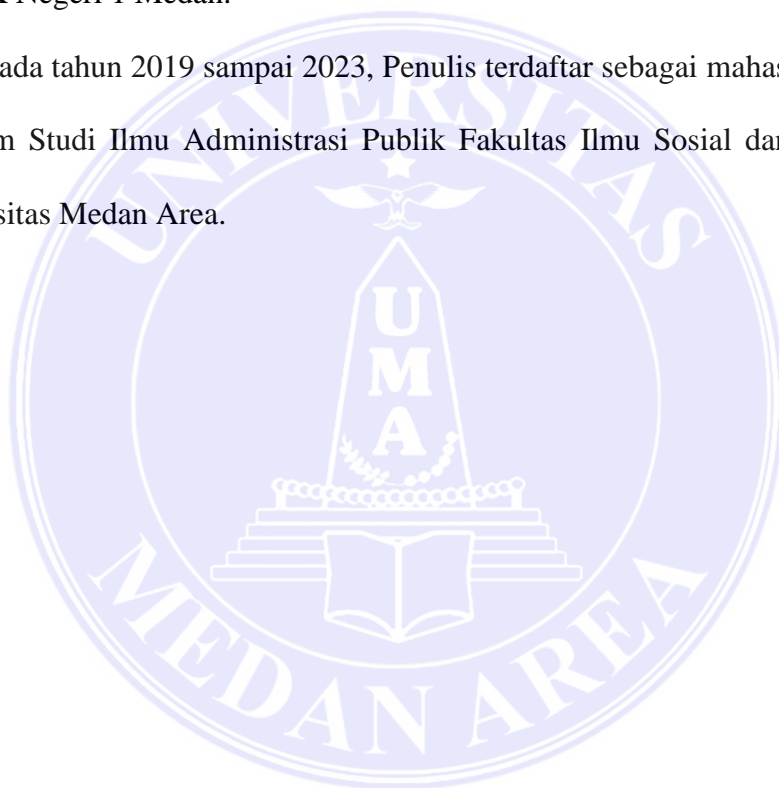
**Keywords:** *Application of Principles, Good Governance, Public Service*



## RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Medan 29 Januari 2001 dari pasangan Bapak Hisar Silitonga dan Ibu Varia Sitorus. Penulis merupakan anak ketiga dari lima bersaudara. Penulis memulai pendidikan awal di Sekolah Dasar di SDS Widuri Medan pada tahun 2007 dan melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 4 Medan pada tahun 2013 dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 1 Medan.

Pada tahun 2019 sampai 2023, Penulis terdaftar sebagai mahasiswa aktif di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si selaku Wakil Dekan bidang akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. Bahrum Jamil, MAP selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Beltahmamero Simamora, S.IP, M.PA selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Ibu Chairika Nasution, S.AP, MAP selaku Sekretaris dalam membimbing penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen pengajar dan Staf Administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
9. Bapak Surya Setia Harahap, S. STP selaku Lurah dan Bapak Said Hamadi, A.Md selaku Sekretaris Lurah serta pegawai di Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota dan masyarakat yang sudah menjadi informan dalam penelitian saya ini.
10. Orang tua penulis Ayahanda Hisar Silitonga dan Ibunda Varia Sitorus yang selama ini memperjuangkan segala yang terbaik serta memberikan doa, dukungan, baik moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada abang saya Roy Agustinus, A.Md.Kom dan Josua Silitonga, adik-adik saya Moses Silitonga, Natasya Silitonga serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan doanya.
12. Teman-teman mahasiswa angkatan 2019 Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
13. Orang-orang terdekat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya, yang telah memberikan dukungan dan doanya.
14. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih telah berusaha dan terus melangkah maju untuk melewati setiap tahap-tahapan dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kalangan pendidikan dan masyarakat. Atas perhatiannya, penulis sampaikan rasa terima kasih.

Medan, 29 September 2023

Penulis



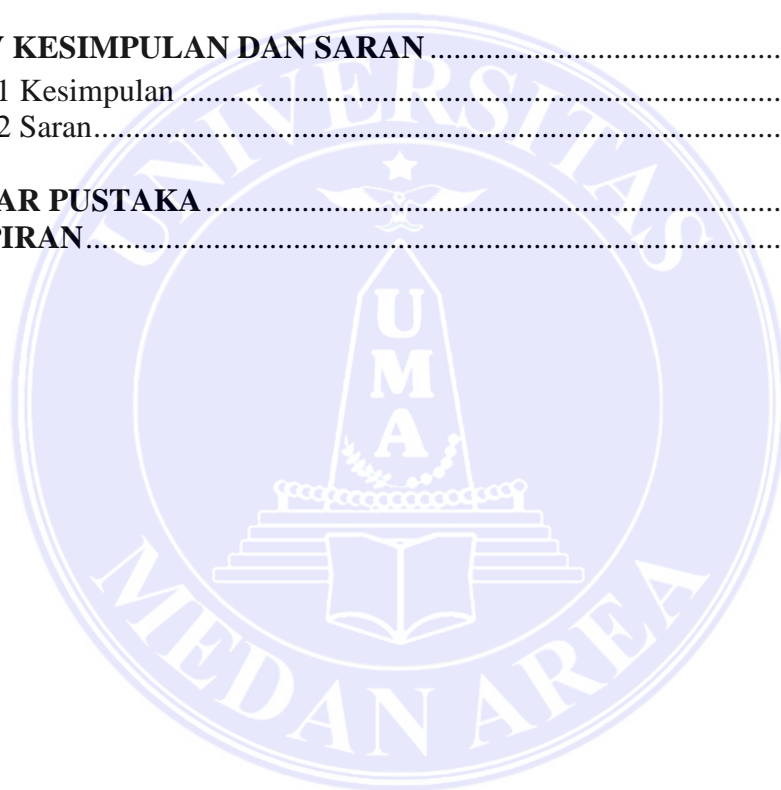
Hisriani  
198520088



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Pengertian Penerapan .....	7
2.2 Teori <i>Good Governance</i> .....	8
2.2.1 Pengertian <i>Good Governance</i> .....	8
2.2.2 Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> .....	9
2.2.3 Asas-asas <i>Good Governance</i> .....	13
2.2.4 Manfaat <i>Good Governance</i> .....	16
2.2.5 Tujuan <i>Good Governance</i> .....	17
2.3 Teori Pelayanan Publik .....	18
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	18
2.3.2 Asas Pelayanan Publik .....	19
2.3.3 Standar Pelayanan Publik .....	19
2.3.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	22
2.4 Peneliti Terdahulu .....	24
2.5 Kerangka Berpikir .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	30
3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	30
3.2.2 Waktu Penelitian .....	31
3.3 Informan Penelitian .....	31
3.4 Sumber Data .....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.6 Teknik Analisis Data .....	36
3.6.1 Reduksi data .....	36
3.6.2 Penyajian Data .....	37
3.6.3 Menarik Kesimpulan .....	37

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	39
4.1 Hasil Penelitian .....	39
4.1.1 Gambaran Umum Kelurahan Teladan Timur .....	39
4.1.2 Kedudukan, Tugas dan Fungsi .....	39
4.1.3 Struktur Organisasi.....	42
4.1.4 Mekanisme Alur Pelayanan .....	43
4.1.4 Jenis Pelayanan .....	44
4.2 Pembahasan.....	44
4.2.1 Penerapan Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur .....	44
4.2.2 Faktor yang menghambat Penerapan Prinsip-prinsip <i>Good     Governance</i> dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur .....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	57
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	59
<b>LAMPIRAN</b> .....	62



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kelurahan Teladan Timur.....	4
Tabel 2.1 Peneliti terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	31
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	33



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 3.1 Model Analisi Data Interaktif Miles dan Huberman.....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Teladan Timur .....	42
Gambar 4.2 Mekanisme Alur Pelayanan .....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....	62
Lampiran 2. Data Informan.....	64
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	65
Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Riset.....	66
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	67





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Istilah *good governance* muncul dan terkenal di Indonesia sekitar tahun 1990-an. Pelayanan publik memiliki paradigma *rule government* (legalitas) pada masa Orde Baru dan Orde Lama, namun berubah menjadi paradigma *good governance* pada masa transisi saat ini. Perubahan paradigma ini tentu dapat mempengaruhi bagaimana Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) menyelenggarakan pemerintahannya.

Pemerintahan yang baik secara konseptual mempunyai pengertian bahwa kata baik atau *good* dalam istilah pemerintahan yang baik memiliki makna bahwa *good governance* telah mengandung dua pemahaman, yaitu Pertama : Nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan, berkelanjutan, dan keadilan sosial. Kedua : Aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut (Sedarmayanti, 2009).

Suatu penyelenggaraan negara yang menerapkan *good governance* berarti penyelenggaraan negara tersebut mendasarkan diri pada prinsip-prinsip partisipasi, pemerintahan berdasarkan hukum, transparansi, responsivitas, orientasi konsensus, keadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategis dan saling keterkaitan.

Pelayanan publik dalam *good governance* prosesnya tidak semata-mata dilakukan oleh pemerintah/pemerintah daerah tetapi mengedepankan kebersamaan dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan pelayanan publik dengan melibatkan elemen pemangku kepentingan di lingkungan birokrasi, hal ini dikarena merekalah (jajaran pejabat di bawah koordinasi sekretaris daerah) yang memiliki kompetensi untuk mendukung pelaksanaan kebijakan. Keikutsertaan masyarakat dilakukan tidak formalitas, penjangingan aspirasi masyarakat kepada para pemangku kepentingan dilakukan secara optimal melalui berbagai teknik dan kegiatan, termasuk di dalam proses perumusannya.

Dalam mewujudkan *good governance* memerlukan perubahan yang menyeluruh pada semua unsur kelembagaan yang terlibat dalam praktik *good governance* meliputi pemerintah sebagai representasi negara yaitu pelaku pasar dan dunia usaha, serta masyarakat sipil, ketiganya harus diberdayakan serta diperhatikan sehingga semuanya dapat berperan secara efektif dan saling melengkapi dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, mengingat pengembangan *good governance* memiliki kompleksitas yang tinggi dan kendala yang besar maka diperlukan sebuah langkah strategis untuk memulai pembaharuan terhadap praktik *good governance* dan pengembangan *good governance* akan lebih mudah jika dimulai dari sektor pelayanan publik. Dengan demikian Penyelenggaraan prinsip *good governance* di Indonesia juga telah diatur dalam UU No. 32 Tahun 2004 tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima masyarakat secara langsung. Kualitas layanan publik

menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan masyarakat. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya, hal ini dikarenakan Pelayanan publik sangat strategis sebagai pintu masuk untuk mewujudkan *good governance*.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, sebagaimana diungkapkan oleh (Mohamad, 2003): Kurang responsif, Kurang informatif, Kurang *accessible*, Kurang koordinasi, Kurang Birokratis, Kurang mau mendengar keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat, Kurang *Inefisien*. Sehingga diperlukan peran pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang hadir sebagai bagian utama dari agenda reformasi dengan tujuan agar dapat terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih (*good clean governance*), yang meliputi profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, supermasi hukum, bervisi strategis.

Kelurahan merupakan daerah administratif di wilayah Indonesia yang berada di bawah wilayah tingkat kecamatan dari tatanan baris Kantor Pemerintah Daerah yang dapat berhubungan langsung dengan masyarakat dan memiliki tugas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang dapat berhasil guna dan berdaya guna. Pada umumnya instansi pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakatnya seperti salah satu bentuk lembaga pemerintah daerah yaitu Kelurahan Teladan Timur.

**Tabel 1.1****Jumlah Penduduk Kelurahan Teladan Timur**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>
Perempuan	6871 Jiwa
Laki-laki	6244 Jiwa
Total	13.115 Jiwa

*Sumber : Data Kantor Kelurahan Teladan Timur 2023*

Dari jumlah data penduduk di atas tentu menjadi suatu kewajiban bagi penyelenggaraan pelayanan publik untuk dapat melayani setiap masyarakatnya yang datang dengan berbagai kepentingan. Dari hasil observasi terlihat pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur belum dapat terbilang efektif secara menyeluruh yang menyebabkan masih adanya masyarakat yang datang berulang kali untuk mengurus berbagai keperluan. Hal ini dikarenakan masih adanya ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan. Untuk mengatasi masalah tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima (Rohman, 2010), sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan prima terhadap masyarakat (Syakrani, 2009). Hal ini tentu sangat penting untuk dilakukan karena tingkat kualitas dan tingkat kemajuan suatu daerah sangatlah berpengaruh dalam keberhasilan pelayanan publiknya.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji problematika ini dalam bentuk penelitian yang berjudul **“Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana penerapan Prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur ?
2. Faktor apa yang menghambat penerapana prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan terhadap suatu masalah pasti mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Dalam hal ini yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan Prinsip-prinsip *good overnance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan timur.
2. Untuk mengidentifikasi permasalahan faktor yang menghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan Tujuan penelitian tersebut di harapkan dalam Penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

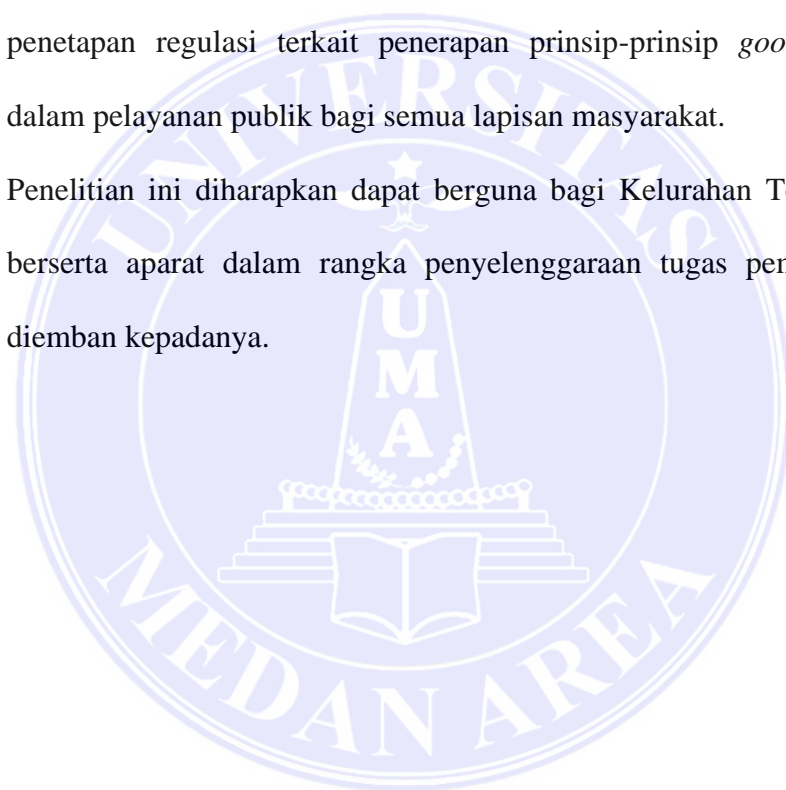
### 1.4.1 Secara Teoritis

- a) Diharapkan dapat menambah wawasan dan mengembangkan pengetahuan terhadap ilmu pengetahuan yang diperoleh dan dipelajari selama peneliti menuntut ilmu di lingkungan perkuliahan.

- b) Bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat menjadi rekomendasi atau tambahan referensi kepustakaan bagi yang berkepentingan khususnya yang terkait dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Sekaligus sebagai bentuk kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Negara

#### 1.4.2 Secara Praktis

- a) Sebagai sumber informasi dan bahan acuan serta menjadi masukan dalam penetapan regulasi terkait penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik bagi semua lapisan masyarakat.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Kelurahan Teladan Timur, beserta aparat dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintah yang diemban kepadanya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Penerapan

Penerapan atau Implementasi dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), diartikan dengan penerapan atau pelaksanaan, penerapan merupakan kemampuan menggunakan materi yang telah dipelajari kedalam situasi kongkret atau nyata.

Majone dan Wildavski (1979) mengemukakan implementasi sebagai penilaian, dan Wildavski (1983) juga mengemukakan bahwa Implementasi adalah perluasan aktifitas yang saling menyesuaikan. Pengertian ini memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktifitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi juga kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan Afrinal (2009).

Penerapan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi:

1. Adanya program yang dilaksanakan
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut (Wahab, 1990).

## 2.2 Teori *Good Governance*

### 2.2.1 Pengertian *Good Governance*

Secara teoritis *good governance* mengandung makna bahwa pengelolaan kekuasaan didasarkan pada aturan-aturan hukum yang berlaku, pengambilan kebijaksanaan secara transparan serta pertanggungjawaban kepada masyarakat (Kaloh, 2010). *Good governance* adalah suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara dimana pola dan sikap tindak pelaku-pelakunya dilandasi prinsip-prinsip dan karakteristik tertentu sehingga menciptakan Negara (Pemerintah) yang kuat (Hasibuan, 2008). Sarinah dan kawan-kawan dalam bukunya Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (2016), mengartikan *good governance* sebagai suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat, dan swasta untuk mewujudkan pemerintahan yang baik secara umum.

*Good governance* merupakan suatu terminologi yang diharapkan dapat mengatasi kompleksitas persoalan pelayanan, mengingat semakin besarnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas. *Good governance* sendiri dapat diberi arti sebagai suatu proses yang mengorientasikan pemerintahan pada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata dalam seluruh elemen masyarakat untuk dapat mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan (Sedarmayanti 2003).

Sedarmayanti (2010) menjelaskan bahwa pengertian *good governance* sebagai berikut: “Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah sistem yang memungkinkan terjadinya mekanisme penyelenggaraan pemerintahan negara



yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif di antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat”.

Berdasarkan pengertian di atas, Sedarmayanti (2012) mengemukakan bahwa *good governance* berorientasi pada:

1. Orientasi ideal, negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional. Orientasi ini bertitiktolak pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen konstituennya seperti: *legitimacy* (apakah pemerintah) dipilih dan mendapat kepercayaan dari rakyat, *accountability* (akuntabilitas), *securing of human rights*, *autonomy and devolution of power*, dan *assurance of civilian control*.
2. Pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional. Orientasi kedua ini tergantung pada sejauhmana pemerintah mempunyai kompetensi, dan selanjutnya struktur serta mekanisme politik serta administratif berfungsi secara efektif dan efisien.

### 2.2.2 Prinsip-prinsip *Good Governance*

*United Nation Development Programme* (UNDP) dalam Sedarmayanti (2004) menjelaskan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut: 1) Akuntabilitas, 2) Transparansi, 3) Keterbukaan, 4) Aturan Hukum. Berikut penjelasannya :

1. Akuntabilitas: Adanya kewajiban dari aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya.

2. **Transparansi:** Kepemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah.
3. **Keterbukaan:** Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
4. **Aturan Hukum:** Kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Baik buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance* (Rosidi, 2010). Menyadari pentingnya masalah ini, *United Nation Development Programme* (UNDP) sendiri dalam (Suhady, 2005) mendefinisikan *good governance* sebagai hubungan yang dapat menghasilkan pengeluaran yang baik dan besar di antara negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*).

Adapun yang menjadi prinsip-prinsip *good governance*, menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam mengembangkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu:

1. **Partisipasi (*participation*)**, yaitu keikutsertaan masyarakat dalam proses pembuatan keputusan, kebebasan berserikat dan berpendapat, serta kebebasan untuk berpartisipasi secara konstruktif. Setiap orang atau setiap warga negara baik laki-laki maupun perempuan harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing;

2. Aturan hukum (*rule of law*), kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh (*impartially*), terutama tentang aturan hukum dan tentang hak asasi manusia;
3. Transparan yaitu adanya kebebasan aliran informasi dalam berbagai proses kelembagaan sehingga mudah diakses oleh mereka yang membutuhkan. Transparansi harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya, dan informasi harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti, sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi;
4. Daya tanggap yaitu proses yang dilakukan di setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stake holders*);
5. Berorientasi konsensus (*consensus orientation*), pemerintahan yang baik (*good governance*) akan bertindak sebagai penengah (*mediator*) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai consensus atau kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika mungkin juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah;
6. Berkeadilan (*equity*), pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya. Tujuan dari prinsip ini adalah untuk menjamin agar kepentingan pihak-pihak yang kurang beruntung, seperti

mereka yang miskin dan lemah, tetap terakomodasi dalam proses pengambilan keputusan;

7. Efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia;
8. Akuntabilitas (*accountability*), pengambil keputusan (*decision maker*) dalam organisasi sektor pelayanan dan warga negara madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*). Pertanggungjawaban tersebut berbeda-beda, bergantung kepada jenis keputusan organisasi itu bersifat internal atau bersifat eksternal;
9. Bervisi strategis yaitu para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan manusia dengan memahami aspek-aspek historis, kultural dan kompleksitas social yang mendasari perspektif mereka;
10. Saling keterkaitan yaitu adanya kebijaksanaan yang saling memperkuat dan terkait serta tidak bisa berdiri sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan yang solid dan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat.

### 2.2.3 Asas-asas *Good Governance*

Pelaksanaan asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam sistem pemerintahan indonesia akan berjalan dengan baik dan lancar apabila didukung oleh adanya administrasi yang baik dan mantap. Asas-asas umum pemerintahan yang baik juga perlu diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan tujuan:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menguraikan ruang lingkup AUPB yang berlaku dalam administrasi pemerintahan. Undang-undang ini menjadi dasar hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan di dalam upaya meningkatkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Asas Umum Pemerintahan yang baik yang dimaksud meliputi asas:

#### 1. Kepastian hukum

Asas kepastian hukum merupakan asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundangundangan, kepatutan, keajegan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan.

## 2. Kemanfaatan

Asas kemanfaatan maksudnya manfaat yang harus diperhatikan secara seimbang antara lain: (1) kepentingan individu yang satu dengan kepentingan individu yang lain; (2) kepentingan individu dengan masyarakat; (3) kepentingan Warga Masyarakat dan masyarakat asing; (4) kepentingan kelompok masyarakat yang satu dan kepentingan kelompok masyarakat yang lain; (5) kepentingan pemerintah dengan Warga Masyarakat; (6) kepentingan generasi yang sekarang dan kepentingan generasi mendatang; (7) kepentingan manusia dan ekosistemnya; (8) kepentingan pria dan wanita. (Solechan, 2019).

## 3. Ketidakberpihakan

Asas ketidakberpihakan adalah asas yang mewajibkan Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dalam menetapkan dan/atau melakukan Keputusan dan/atau Tindakan dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak diskriminatif.

## 4. Kecermatan

Asas kecermatan dimaksudkan sebagai asas yang mengandung arti bahwa suatu Keputusan dan/atau Tindakan harus didasarkan pada informasi dan dokumen yang lengkap untuk mendukung legalitas penetapan dan/atau pelaksanaan Keputusan dan/atau Tindakan sehingga Keputusan dan/atau Tindakan yang bersangkutan dipersiapkan dengan cermat sebelum Keputusan dan/atau Tindakan tersebut ditetapkan dan/atau dilakukan.

## 5. Tidak menyalahgunakan kewenangan

Asas tidak menyalahgunakan kewenangan adalah asas yang mewajibkan setiap Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan tidak menggunakan

kewenangannya untuk kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain dan tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak melampaui, tidak menyalahgunakan, dan/atau tidak mencampuradukkan kewenangan.

#### 6. Keterbukaan

Asas keterbukaan adalah asas yang melayani masyarakat untuk mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.

#### 7. Kepentingan umum

Asas kepentingan umum adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif, dan tidak diskriminatif.

#### 8. Pelayanan yang baik

Asas pelayanan yang baik dimaksudkan sebagai asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Irwan, Latif, dan Mustanir 2021).

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 ini dimaksudkan tidak hanya sebagai payung hukum bagi penyelenggaraan pemerintahan, tetapi juga sebagai instrumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat sehingga keberadaan Undang-Undang ini benar-benar dapat mewujudkan pemerintahan yang baik bagi semua Badan atau Pejabat Pemerintahan di Pusat dan Daerah.

#### 2.2.4 Manfaat *Good Governance*

Penerapan *good governance* memiliki peran yang besar dan manfaat yang dapat membawa perubahan positif baik pemerintahan daerah, pemerintah pusat maupun masyarakat umum. Manfaat yang diperoleh dalam pelaksanaan *good governance* antara lain yaitu meminimalkan *agency cost*, meningkatkan kinerja pemerintahan, memperbaiki citra pemerintahan (Amin, 2012). Penjelasan dari beberapa manfaat yang akan diperoleh, adalah sebagai berikut:

a) Meminimalkan *agency cost*

Biaya-biaya yang timbul akibat dari pendelegasian wewenang. Biaya ini bisa berupa kerugian yang timbul karena pemerintah telah menggunakan sumber daya yang ada untuk kepentingan pribadi sehingga dapat menimbulkan kerugian.

b) Meningkatkan kinerja pemerintahan

Suatu pemerintahan yang dikelola dengan baik dan dalam kondisi pemerintahan yang sehat akan menarik simpati masyarakat untuk ikut serta mau ikut berperan aktif dan berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan.

c) Memperbaiki citra pemerintahan

Citra pemerintahan merupakan faktor penting yang sangat erat kaitannya dengan kinerja dan keberadaan pemerintah dimata masyarakat.

Manfaat dari penerapan *good governance* sangat berpengaruh dalam pemerintahan, dimana *good governance* bukan hanya untuk saat ini namun juga dalam jangka panjang serta menjadi pendukung kembangnya pemerintahan saat ini. Selain bermanfaat meningkatkan citra pemerintahan di mata masyarakat, hal ini



tentunya juga menjadi nilai tambah bagi pemerintah dalam meningkatkan kinerja untuk menghadapi permasalahan yang ada.

### **2.2.5 Tujuan *Good Governance***

Tujuan *good governance* menurut Kurniawan (2005), sebagai berikut :  
“Mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisiensi dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat”.

Untuk mengimplementasikan atau menerapkan *good governance* bukanlah perkara yang mudah, karena banyaknya kendala-kendala yang melanda suatu Negara untuk bisa mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Maka dari itu untuk tercapainya tujuan *good governance*, pemerintah maupun masyarakatnya sendiri harus dapat bahu-membahu dalam menanamkan rasa peduli kepada Negara agar terwujudnya pemerintahan yang baik untuk selalu mematuhi peraturan atau standar yang telah ditetapkan.

Menurut Sedarmayanti (2012) menyatakan bahwa: Agar *good governance* dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, maka dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. *Good governance* yang efektif menuntut adanya koordinasi yang baik dan integritas, profesional serta kerja sama dan moral yang tinggi. Dengan demikian penerapan konsep *good governance* dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara merupakan tantangan sendiri.

## **2.3 Teori Pelayanan Publik**

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan menurut Pasalong (2010), didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan Publik menurut Mahmudi (2010), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Mukaron dan Laksana (2016) mengatakan bahwa : “Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan”.

Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain."

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

### 2.3.2 Asas Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

### 2.3.3 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan diatas tersebut, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

- 1) Dasar hukum, Peraturan Perundang-Undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
- 2) Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun *administrative*
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan
- 4) Waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- 5) Biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- 6) Produk pelayanan, ialah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- 7) Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan bagi kelompok rentan
- 8) Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
- 9) Pengawasan intern, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana
- 10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
- 11) Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja
- 12) Jaminan pelayanan, memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

### 2.3.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pada hakekatnya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh aparatur/birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif baik dari kalangan pelanggan, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Adapun yang menjadi prinsip - prinsip dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan publik dapat dikatakan pelayanan prima apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
2. Kejelasan dan Kepastian
  - a. Kejelasan dalam pelaksanaan publik ini mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - b. Prosedur dan tata cara pelayanan publik.

- c. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- d. Rincian biaya/tarif pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan publik.
- f. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### 3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### 4. Akurasi

Produk dari hasil pelaksanaan pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah yang berpegang teguh pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

### 5. Keamanan.

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

### 6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

### 7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus tersedia sarana dan prasarana kerja,

peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

#### 8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

#### 9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan publik harus tertib, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti area parkir, toilet, sarana ibadah, dan lain-lain.

### 2.4 Peneliti Terdahulu

Penelitian dilakukan dengan cara yang tidak memungkinkan untuk memisahkan temuan dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebagai dasar pembandingan maupun saran penelitian untuk penelitian yang sedang dilakukan. Berikut ini adalah hasil dari studi penelitian sebelumnya dibandingkan dan digunakan sebagai saran untuk penelitian ini, sebagai berikut :



**Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu**

1.	Nama Peneliti	Farida Hanum Nasution (2017)
	Judul Penelitian	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governace</i> dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Tegal Rejo Kecamatan Medan Perjuangan.
	Metodologi	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif
	Hasil Penelitian	Menerangkan bahwa pemerintah yang baik berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi, dapat menjadi faktor pendorong terwujudnya <i>political governace</i> .
	Persamaan	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan pokok pembahasannya yaitu <i>good governance</i> dan pelayanan publik.
	Perbedaan	Penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada perbedadan objek lokasi yang diteliti dimana objek yang diteliti berada di Kecamatan Medan Perjuangan sedangkan objek dari penelitian ini berada di Kecamatan Medan Kota.
2	Nama Peneliti	Sri Roserdevi Nasution (2018)
	Judul Penelitian	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru.
	Metodologi	Pnelitian ini menggunkan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam dan dokumentasi.
	Hasil Penelitian	Hasil dari penelitian ini hampir semua prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan belum berjalan sesuai dengan yang di agendakan dari UNDP seperti prinsip partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektifitas, akuntabilitas, dan visi strategis, banyak yang menjadi penghambat jalannya prinsip-prinsip <i>good governance</i> . Penulis menyimpulkan bahwa penerapan <i>good governance</i> dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Sail belum maksimal. Hal ini dikarenakan bahwa antara pimpinan dan bawahan belum terlaksananya komunikasi yang sejalan sehingga meskipun Camat sudah mencoba memberikan yang terbaik tetapi apabila tidak di dukung oleh bawahan akan sulit terlaksana. Kekurangan SDM merupakan salah satu yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> di Kantor Camat Sail.
	Persamaan	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan pokok pembahasan <i>good governance</i> dan pelayanan publik.
	Perbedaan	Penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada perbedadan objek lokasi yang diteliti dimana objek yang diteliti berada di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru sedangkan objek dari penelitian ini berada di Kecamatan Medan Kota.
3	Nama Peneliti	Hanafi dan Rohman (2019)
	Judul Penelitian	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Lowokwaru.

	Persamaan	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan Pokok pembahasannya <i>good governance</i> dan pelayanan publik.
	Metodologi	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah dijalankan dengan baik. Namun, dalam aspek-aspek tertentu masih ditemukan kekurangan yaitu masyarakat kurang paham persyaratan, petugas pelayanan tidak masuk kerja, pemadaman listrik, serta jaringan tidak stabil.
	Perbedaan	Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip <i>good governance</i> dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik.
4	Nama Peneliti	Muna Warah (2020)
	Judul Penelitian	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya.
	Metodologi	Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bandar Dua belum berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> yang diterapkan di Kantor Camat Bandar Dua belum terstruktur dengan baik, sebagian masyarakat masih belum merasakan pelayanan yang maksimal, dan sebagian pegawai ataupun staf masih memiliki skill yang rendah dan kurangnya ketertiban. serta proses penyelesaian yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sesuai dengan apa yang telah tertulis di standar pelayanan publik kapan akan diselesaikan, serta di Kantor Camat Bandar Dua tidak memiliki akses yang lengkap terkait penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik. Oleh karena itu perlunya penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> yang terstruktur dengan baik, sehingga mampu mewujudkan pelayanan publik yang maksimal terhadap masyarakat yang ada di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya.
	Persamaan	Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.
	Perbedaan	Penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada perbedadan objek lokasi yang diteliti dimana objek yang diteliti berada di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya sedangkan objek dari penelitian ini berada di Kecamatan Medan Kota.
5	Nama Peneliti	Ismayanti (2021)

Judul Penelitian	Implementasi Prinsip – prinsip <i>Good Governance</i> dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang.
Metodologi	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptip yang menjelaskan sedetail mungkin dan menggambarkan masalah yang terjadi di Kantor kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang.
Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip <i>good governance</i> , belum di implementasikan secara maksimal dimana terdapat beberapa indikator yang belum diterapkan di Kantor Kecamatan Masalle. Hal ini dapat dilihat dari indikator (1) Responsivitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang sudah diimplementasikan dengan baik dimana Bapak Camat Masalle, serta Pegawai yang ada di instansi tersebut sudah ramah sopan dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam memberikan pelayanan (2) Efektivitas dan efisien belum di terapkan dengan baik, dimana sebagian pegawai tidak disiplin waktu dalam bekerja yaitu dengan datang terlambat dan memberikan proses pelayanan yang agak berbelit-belit, (3) Keadilan pada prinsip <i>good governance</i> belum di relesasikan dengan baik yaitu masih menggunakan sisitem Nepotisme dalm memberikan pelayanan, (4) Akuntabilitas sudah di terapkan dengan baik, dimana Bapak Camat bertanggung jawab atas kelalaian yang di lakukan, dan setiap program yang akan di laksanakan akan di sosialisasikan terlebih dahulu (5) Transparansi belum di terapkan dengan baik, dimana, instansi tersebut tidak memberikan kejelasan tentang biaya pelaksanaan pelayanan serta jangka waktu penyelesaian pelayanan admnistrasi yang seringkali memberikan kesan yang tidak baik di masyarakat.
Persamaan	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan Pokok pembahasannya <i>good governance</i> dan pelayanan publik.
Perbedaan	Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Prinsip-Prinsip <i>good governance</i> dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik.

## 2.5 Kerangka Berpikir

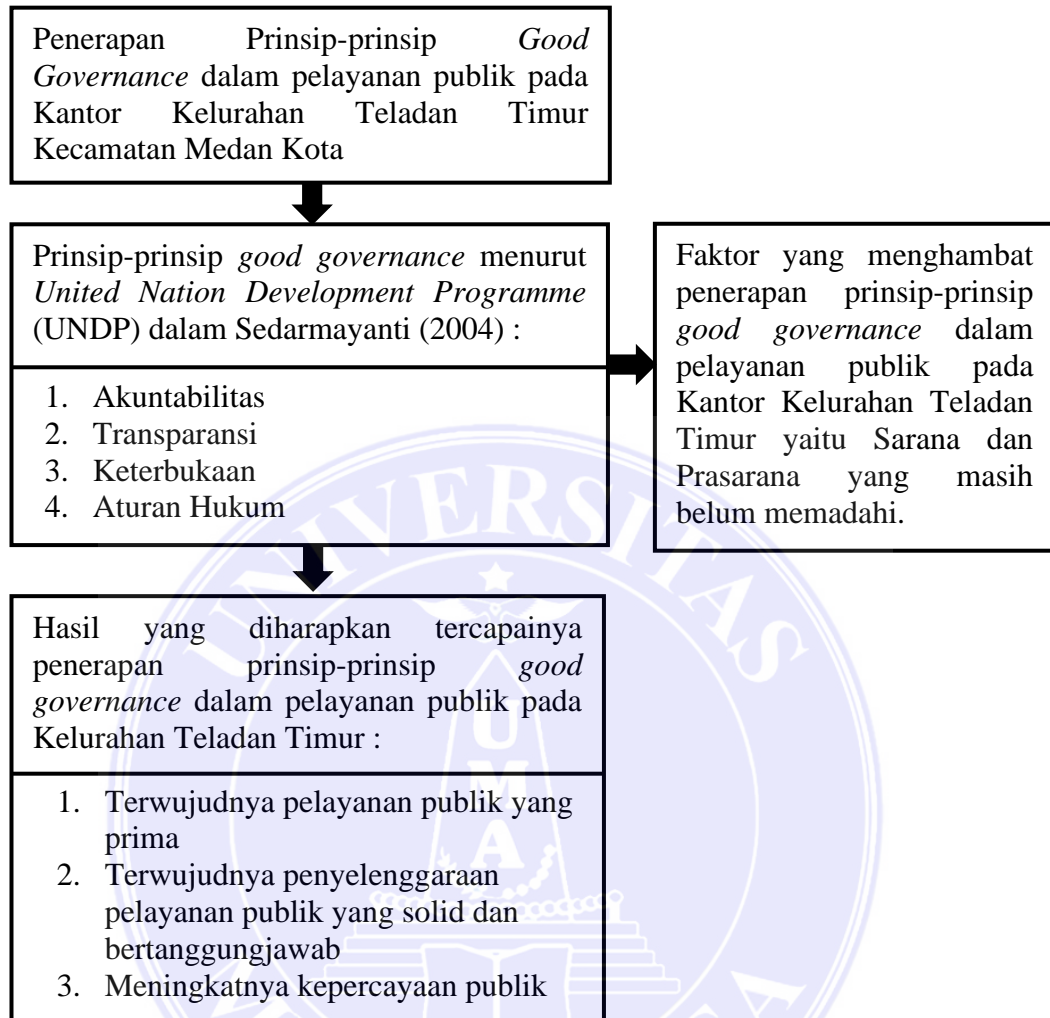
Kerangka pikir menggambarkan konsep penelitian mengenai “Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik” dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur. Hal ini tak lain untuk

menjawab rumusan masalah penelitian dan mencapai tujuan dari penelitian yang akan dilakukan.

Jumlah komponen ataupun prinsip yang melandasi tata pemerintahan yang baik sangat bervariasi dari satu institusi ke institusi lain, dari satu ahli ke ahli lainnya. *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam Sedarmayanti (2004) menjelaskan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut: 1) Akuntabilitas, 2) Transparansi, 3) Keterbukaan, 4) Aturan Hukum. Penulis memilih keempat prinsip tersebut karena sudah merupakan rangkuman penting dari berbagai prinsip *good governance* yang ada dan layak untuk dijadikan tolak ukur dalam penelitian ini.

Dari ketempat prinsip *good governance* di atas, peneliti akan jadikan acuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan dampak yang positif bagi Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota khususnya di bidang pelayanan publik. Adapun kerangka pikir dari penelitian ini penulis sajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut:

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**



Sumber : Kerangka pemikiran penulis 2023

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif yang berusaha menjelaskan atau menggambarkan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta yang diperoleh dilapangan.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2019).

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Melalui metode ini penulis berusaha menjelaskan atau menggambarkan bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian sesuai dengan judul yang telah ditetapkan guna mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan, penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota tepatnya di jalan Balai Deasa No.10.

### 3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Tahun 2022/2023.

**Tabel 3.1 Waktu Penelitian**

No	Uraian Kegiatan	Okt 2022	Nov 2022	Des 2022	Feb 2023	Mar 2023	Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023	Agu 2023	Sep 2023
1.	Pengajuan Judul	■									
2.	Penyusunan Proposal		■								
3.	Bimbingan Proposal			■							
4.	Seminar Proposal				■						
5.	Perbaikan Proposal					■					
6.	Pengambilan Data						■				
7.	Bimbingan Hasil							■			
8.	Penyusunan Skripsi								■		
9.	Seminar Hasil									■	
10.	Perbaikan Skripsi										■
11.	Sidang Meja Hijau										■

*Sumber : Dikelola Oleh Penulis Tahun 2023*

### 3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaanya diteliti, (Sukandarumidi, 2002). Informan adalah orang yang memahami subjek yang diselidiki, serta aktor yang terlibat langsung dengan situasi yang diselidiki.

Informan yang dipilih adalah mereka yang dianggap kompeten dan memahami dengan baik dalam memberikan informasi tentang penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota. Untuk menentukan informan maka penulis menggunakan teknik “*purposive sampling*”, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2009). Menurut penulis informan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Informan Kunci (*Key Informan*) merupakan orang-orang yang memahami dan mengetahui berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan Kunci pada penelitian ini yaitu Bapak Surya Setia Harahap, S.STP selaku Lurah pada Kantor Kelurahan Teladan Timur.
- 2) Informan Utama merupakan orang-orang yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang peneliti teliti. Informan Utama dalam penelitian ini yaitu Bapak Said Hamadi, A.Md selaku Sekretaris Lurah Teladan Timur dan ibu Martha D. Matondang, SP selaku staf bidang Kasi Pemerintahan pada Kantor Kelurahan Teladan Timur.
- 3) Informan Tambahan merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi walaupun tidak secara langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan tambahan dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kelurahan Teladan Timur. Tabel informan penelitian dapat dilihat dari tabel berikut:



**Tabel 3.2**  
**Informan Penelitian**

No	Informasi Penelitian	Jabatan	Keterangan
1	Bapak Surya Setia Harahap, S. STP	Lurah	Informan Kunci
2	Said Hamadi, A.Md	Sekretaris Lurah	Informan Utama
3	Martha D. Matondang, SP	Kasi Pemerintah	Informan Utama
4	Ibu Suwani	Masyarakat	Informan Tambahan
5	Ibu Sarmauli	Masyarakat	Informan Tambahan
6	Ibu Hanna Lina	Masyarakat	Informan Tambahan
7	Ibu Rosniar Maya	Masyarakat	Informan Tambahan

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023*

### 3.4 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1) Data Primer

Data primer yaitu data empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil dari wawancara dengan sejumlah orang yang berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur. Dalam penelitian ini sumber data penelitian diperoleh dari lurah, staf, dan masyarakat di Kantor Kelurahan Teladan Timur.

#### 2) Data sekunder

Data sekunder yaitu sebuah data yang telah dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data. Adapun laporan yang bersifat informasi tertulis yang dikumpulkan peneliti adalah data yang

berasal dari buku, jurnal, dan profil Kelurahan Teladan Timur serta sumber-sumber lainnya yang dapat mendukung data yang diperlukan dalam melakukan proses penelitian.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016) bahwa teknik Pengumpulan data adalah suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, tentu peneliti tidak akan mendapat data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### 1) Studi Kepustakaan

Dalam study kepustakaan ini penulis berusaha menelaah berbagai bahan bacaan/Pustaka berupa buku-buku, undang-undang, peraturan perundang-undangan serta dokumen-dokumen lainnya yang mempunyai relevansi dengan masalah yang di teliti oleh penulis.

#### 2) Studi Lapangan

Study Lapangan ini dimaksudkan untuk melakukan penelitian pada lokasi atau objek yang telah di tentukan secara langsung. Study lapangan ditempuh dengan cara sebagai berikut :

##### a) Observasi

Nana Syaodin Sukmadinata (2006) mengemukakan observasi adalah suatu cara untuk mengadakan penilaian dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis. Data-data yang diperoleh dalam observasi itu dicatat dalam suatu catatan observasi. Kegiatan pencatatan dalam hal ini adalah

merupakan bagian dari pada kegiatan pengamatan mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur.

b) Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2016) menyatakan bahwa :“Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”.

Dengan teknik ini peneliti melakukan tanya jawab langsung kepada responden. Mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur.

c) Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumen yang ditunjukkan pada penelitian ini adalah seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur. Teknik ini dilakukan peneliti agar dapat melihat sejauh mana penerapan prinsip-prinsip *good governanve* dalam pelayanan publik yang telah dilakukan Kantor Kelurahan Teladan Timur.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2014) Analisis data 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. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Menurut Miles & Huberman (1992) analisis terdiri atas tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih detailnya adalah sebagai berikut:

### **3.6.1 Reduksi Data**

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugusgugus, membuat partisi, membuat memo). Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat

ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkat-peringkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

### **3.6.2 Penyajian Data**

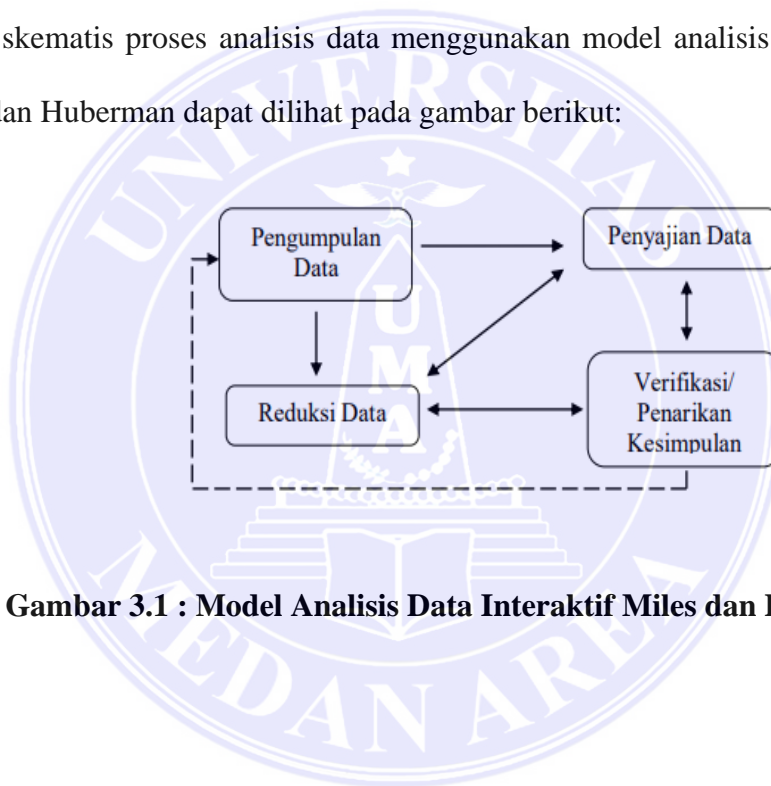
Miles & Huberman (1992) membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

### **3.6.3 Menarik Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman (1992) hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga

dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. Secara skematis proses analisis data menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 3.1 : Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman**

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota sudah terlaksana cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari:
  - a) Indikator akuntabilitas, disesuaikan dengan aturan-aturan yang ada. Petugas mampu mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan koordinasi penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui rapat atau *briefing* secara rutin, pelaporan hasil kinerja terlaksana dengan disiplin, terjalannya komunikasi yang efektif antara pimpinan dan pegawai dengan menerapkan komunikasi dua arah.
  - b) Indikator aturan hukum, petugas Kelurahan Teladan Timur mampu mengedepankan kebutuhan masyarakatnya dan memberikan pelayanan publik yang bersifat adil dan tidak membedabedakan.
  - c) Indikator keterbukaan, tersedianya tempat kepada masyarakat untuk dapat berkritik dan mengajukan tanggapan serta masukan melalui kotak saran dan media sosial yang disediakan.
  - d) Indikator transparansi, dilihat dari segi ketetapan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat masih belum diterapkan secara merata dan dari segi penyediaan informasi sudah

diterapkan dan mudah dipahami dengan menyediakan media papan informasi dan media sosial.

2. Adapun faktor yang menjadi penghambat prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota yaitu sarana dan prasarana yang belum memadai.

## 5.2 Saran

Adapun saran-saran yang ingin disampaikan peneliti berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Aparatur diharapkan lebih memperhatikan pelayanan kepada setiap masyarakat, khususnya dalam pemberian keterangan waktu penyelesaian pelayanan. Hal ini sangat penting untuk dilakukan agar setiap masyarakat mendapatkan keterangan waktu penyelesaian pelayanan yang pasti dan prinsip transparansi dapat terlaksana dengan maksimal.
2. Perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana terutama loket pelayanan sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengikuti setiap proses pengurusan berkas, penyediaan ruang tunggu yang memadai serta alat pendingin ruangan juga perlu ditingkatkan agar para staf dan masyarakat merasa nyaman berada di ruangan.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdul Wahab Solichin. 1990. *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Afrinal. 2009. *Jenis penerapan ekonomi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Agung, Kurniawan.2005.“*Transformasi Pelayanan Publik*”. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Browne, Widavsky. 1983. *Implementasi sebagai perluasan aktifitas yang saling menyesuaikan. : Studi Implementasi*.
- Deddy. Mulyadi. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung : ALFABETA.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2008. *Manajemen sumber daya manusia*. cetakan kesembilan. Jakarta : PT. Bumi aksara.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kaloh. 2010. *Kepemimpinan kepala daerah*. Jakarta. Sinar grafika.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen kinerja sektor publik*. Jakarta : STIE YKPN.
- Majone, Widavsky. 1979. *Implementasi sebagai penelitian. : Studi Implementasi*.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif (Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru)*. Jakarta: UIP.
- Moleong, Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Putra.
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pasalong, Harbani. 2010. *Teori administrasi publik*. Bandung : Alfabeta.
- Rohman Ainur Ahmad, Sa'id Mas'ud, Arif Saiful, Purnomo. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Program Sekolah Demokrasi Bekerjasama Dengan AVERROES PRESS.
- Rosidi, Utang. 2010. *Otonomi Daerah dan Desentralisasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sarinah, Muhtar Dahri, & Harmaini. 2016. *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*. Yogyakarta: Deepublish .

- Sedarmayanti. 2003. “*Good Governance (keperintahan yang baik)*”. Bagian kedua, Bandung : Mandar Maju.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Good Government (Pemerintahan yang baik)*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.
- \_\_\_\_\_, 2010, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, CV Mandar Maju, Bandung.
- Sinambela, Lukman. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- \_\_\_\_\_. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suhady, Idup dkk. 2005. *Dasar-Dasar Good Governance*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sukandarrumidi. 2002. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Sukmadinata, Nana, Syaodih, 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya,cetakan kedua.
- Syokrani & Syahrani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Tunggal, Amin Wijaya. 2012. *Manfaat Good Governance*. Jakarta : Harvarindo.

## **Jurnal**

Hanafi dan Rohman. 2019. Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. (REFORMASI. Volume 9 Nomor 2).

Irwan, I., Latif, A., & Mustanir, A. 2021. Pendekatan Partisipatif Dalam Perencanaan Pembangunan di Kabupaten Sidenreng Rappang.” (Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan. Volume 9 Nomor 2).

Mohammad. 2003. Kualitas pelayanan masarakat: Konsep dan Implementasinya, (Jurnal Administrasi Negara. Volume 5 Nomor 1).

Nasution, Farida Hanum. 2017. Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Tegol Rejo Kecamatan Medan Perjuangan. (Jurnal Publik UNDHAR Medan. Volume 2 Nomor 1).

Nasution, Sri Roserdevi. 2018. Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru. (Jurnal Niara. Volume 10 Nomor 2).

Solechan. 2019. “Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik. (Jurnal Hukum Administrasi & Pemerintahan. Volume 2, Nomor 3).

## **Skripsi**

Ismayanti, 2021. Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Makasar.

Warah, Muna. 2020. “Penerapan Prinsip-Pinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya.” Skripsi: Universitas Islam Negeri Ar- Raniry.

## **Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Wali Kota Medan Nomor 53 Tahun 2018 tentang Rincihan Tugas dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan.

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1. PEDOMAN WAWANCARA

#### 1. Pedoman Wawancara Kepada Informan Kunci

- Akuntabilitas
  - a. Bagaimana prosedur dan mekanisme dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Teladan Timur ?
  - b. Bagaimana koordinasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Teladan Timur ?
  - c. Bagaimana tingkat akuntabilitas para staff/pegawai terkait laporan kinerja ?
  - d. Bagaimana bapak dalam menciptakan komunikasi yang efektif antara petugas dengan setiap kebijakan pelayanan agar dapat dilakukan dengan baik?
- Aturan Hukum
  - a. Bagaimana pendapat bapak mengenai masyarakat pengguna layanan, apakah telah mendapatkan haknya sesuai dengan kebutuhan ?
  - b. Apakah bapak sudah memberikan pelayanan publik yang bersifat adil dan tidak membedakan ?
- Transparansi

Apakah aparaturnya menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat mengenai program/kebijakan pelayanan publik ?

#### 2. Pedoman Wawancara Kepada Informan Utama

- Akuntabilitas
  - a. Bagaimana prosedur dan mekanisme dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Teladan Timur?
  - b. Bagaimana koordinasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Teladan Timur ?
  - c. Bagaimana tingkat akuntabilitas para staff/pegawai terkait laporan kinerja ?
  - d. Bagaimana bapak dalam menciptakan komunikasi yang efektif antara petugas dengan setiap kebijakan pelayanan agar dapat dilakukan dengan baik?
- Aturan Hukum
  - a. Bagaimana pendapat bapak mengenai masyarakat pengguna layanan, apakah telah mendapatkan haknya sesuai dengan kebutuhan ?
  - b. Apakah Bapak/Ibu sudah memberikan pelayanan publik yang bersifat adil dan tidak membedakan ?
  - c. Bagaimana ketentuan tarif dalam pelayanan pada Kantor Kelurahan Teladan Timur ?

- **Transparansi**
  - a. Apakah aparaturnya selalu menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat mengenai program/kebijakan pelayanan publik ?
  - b. Bagaimana transparansi mengenai ketetapan jangka waktu penyelesaian pengurusan administrasi kepada masyarakat ?
  - c. Apakah bapak memberikan akses terbuka kepada masyarakat untuk berkesempatan mengajukan tanggapan, saran dan kritik ?
  
- 3. **Pedoman Wawancara Kepada Informan Tambahan**
  - **Akuntabilitas**

Bagaimana prosedur dan mekanisme dalam pemberian pelayanan di Kantor Kelurahan Teladan Timur?
  - **Aturan Hukum**
    - a. Bagaimana pendapat ibu mengenai masyarakat pengguna layanan, apakah telah mendapatkan haknya sesuai dengan kebutuhan ?
    - b. Apakah pihak kelurahan memberikan pelayanan publik yang bersifat adil dan tidak membedakan ?
    - c. Bagaimana ketentuan tarif dalam pelayanan pada Kantor Kelurahan Teladan Timur ?
  - **Transparansi**

Bagaimana transparansi mengenai ketetapan jangka waktu penyelesaian pengurusan administrasi kepada masyarakat ?
  - **Keterbukaan**

Apakah ibu mendapatkan akses kesempatan berkritik dan mengajukan tanggapan ?

## LAMPIRAN 2 DATA INFORMAN

### 1. Informan Kunci

Nama : Bapak Surya Setia Harahap, S.STP  
Jabatan : Lurah Kelurahan Teladan Timur  
Jenis Kelamin : Laki-laki

### 2. Informan Utama

Nama : Bapak Said Hamadi, A.Md  
Jabatan : Sekretaris Lurah  
Jenis Kelamin : Laki-laki

Nama : Ibu Martha D. Matondang, SP  
Jabatan : Kasi Pemerintahan  
Jenis Kelamin : Perempuan

### 3. Informan Tambahan


Nama : Ibu Suwani  
Jabatan : Selaku Masyarakat  
Jenis Kelamin : Perempuan

Nama : Ibu Sarmaulina  
Jabatan : Selaku Masyarakat  
Jenis Kelamin : Perempuan

Nama : Ibu Hanna  
Jabatan : Selaku Masyarakat  
Jenis Kelamin : Perempuan

Nama : Ibu Rosniar  
Jabatan : Selaku Masyarakat  
Jenis Kelamin : Perempuan

### LAMPIRAN 3 SURAT IZIN PENELITIAN

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 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 : *Pro/FIS.2/01.10/IV/2023* 18 April 2023  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data/Riset

Yth,  
**Bapak/Ibu Lurah Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota  
Di Tempat**

Dengan hormat,

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


Nama : Hisriani  
N P M : 198520088  
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di **Kantor Lurah Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota**, dengan judul Skripsi "*Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota*"


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. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si**

CC : File,-



## LAMPIRAN 4 SURAT KETERANGAN SELESAI RISET

**PEMERINTAH KOTA MEDAN**  
**KECAMATAN MEDAN KOTA**  
**KELURAHAN TELADAN TIMUR**  
JL. BALAI DESA NO. 10 MEDAN KODE POS 20217

Medan, 17 Juli 2023


**Nomor** : 400.3/100  
**Lampiran** : -  
**Hal** : Pemberitahuan.

Yth.  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area  
di-  
Tempat


Dengan Hormat,  
Berdasarkan surat nomor : 690/FIS.2/01.10/IV/2023 tanggal 18 April 2023 perihal pengambilan data/riset. Bersama dengan ini, kami Pemerintah Kota Medan Kecamatan Medan Kota Kelurahan Teladan Timur menerangkan bahwa benar nama dibawah ini telah selesai pengambilan data/riset di Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota per tanggal 23 Mei 2023 s/d 23 Juni 2023. adapun identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Hisriani  
NPM : 198520088  
Prodi : Administrasi Publik

Demikian hal ini kami sampaikan agar dapat dipergunakan sesuai dengan peruntukannya.

**LURAH TELADAN TIMUR**  
**KECAMATAN MEDAN KOTA**  
  
**SURYA SETIA HARAHAP, S. STP**  
**PENATA**  
**NIP. 19920428 201406 1 002**

Tembusan :  
1. Peringgal



**# KOLABORASI**  
**MEDAN BERKAH**



## LAMPIRAN 5 DOKUMENTASI PENELITIAN

Foto bersama dengan Bapak Surya Setia Harahap, S.STP selaku Lurah Kelurahan Teladan Timur, sebagai Informan Kunci pada penelitian ini.  
(Jumat, 23 Juni 2023 pukul 11:00 Wib).

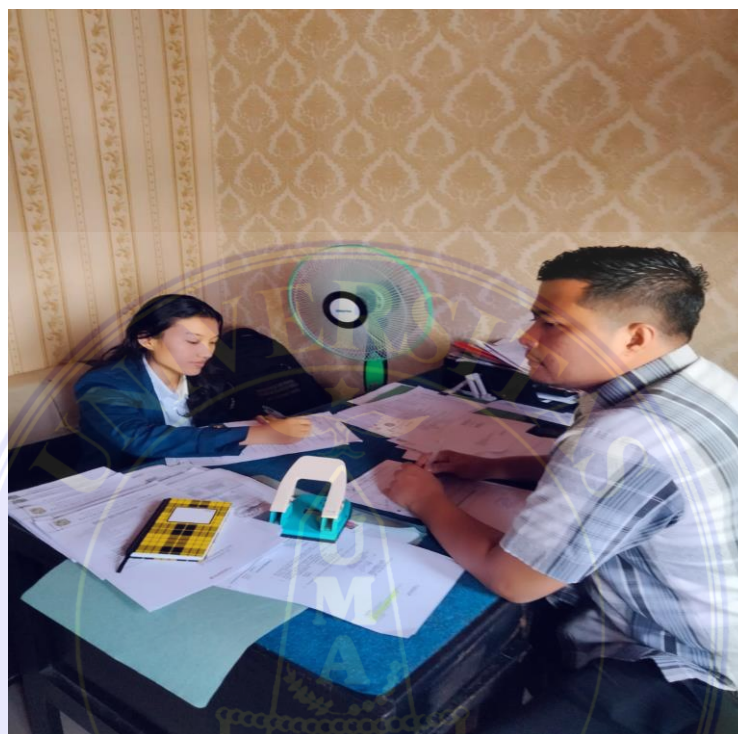


Foto bersama dengan Bapak Said Hamadi, A.Md selaku Sekretaris Lurah Kelurahan Teladan Timur, sebagai Informan Utama pada penelitian ini.  
(Selasa, 23 Mei 2023 Pukul 14.00 Wib)



Foto bersama dengan Ibu Martha D. Matondang, SP selaku Kasi Pemerintah, sebagai informan utama pada penelitian ini.  
(Selasa, 23 Mei 2023 Pukul 14.00 Wib)



Foto bersama dengan masyarakat sebagai informan tambahan pada penelitian ini.  
(Selasa, 23 Mei 2023 Pukul 14.00 Wib)



### Suasana Kantor Kelurahan Teladan Timur (Selasa, 23 Mei 2023 Pukul 14.00 Wib)

