

**TINJAUAN YURIDIS DALAM MELAKSANAKAN *GOOD GOVERNANCE* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 5
TAHUN 2014 DI KANTOR KECAMATAN SIPIROK**

(Penelitian Pada Kantor Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan)

SKRIPSI

OLEH

**PALTI SIREGAR
NPM : 11.840.0025**

BIDANG HUKUM ADMINISTRASI NEGARA



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2015**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/7/24

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)15/7/24

**LEMBAR PENGESAHAN
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Dalam Melaksanakan *Good Governance* Berdasarkan Undang-undang no. 5 Tahun 2014 di Kantor Kecamatan Sapirok (Penelitian pada Kantor Kecamatan Sapirok Kabupaten Tapanuli Selatan)

Nama Mahasiswa : Palti Siregar

No. Stambuk : 11.840.0025

Bidang : Hukum Administrasi Negara

**Menyetujui :
Komisi Pembimbing**

Pembimbing I

(Taufik Siregar, SH.,M.Hum)

Pembimbing II

(H. Abdul Lawali, SH,MH)

D e k a n



(Prof. H. Syamsul Arifin, SH, MH)

Tanggal Lulus: _____

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

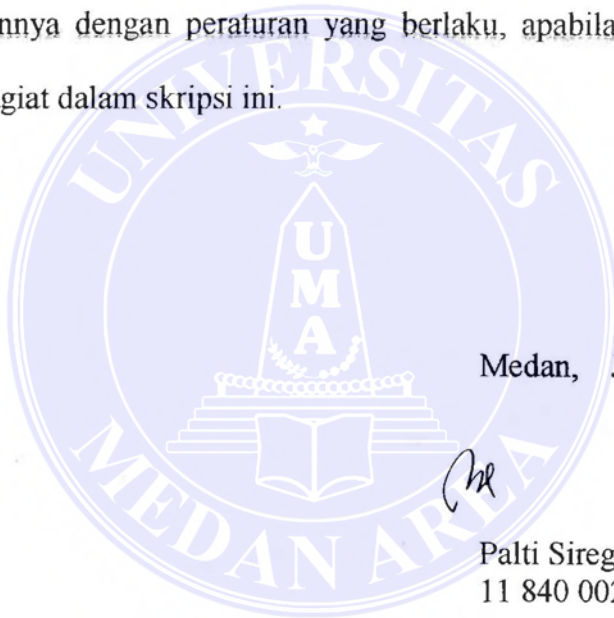
Document Accepted 15/7/24

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)15/7/24

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 dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, Juni 2015


Palti Siregar
11 840 0025

ABSTRAK

TINJAUAN YURIDIS DALAM MELAKSANAKAN *GOOD GOVERNANCE* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 5 TAHUN 2014 DI KANTOR KECAMATAN SIPIROK (Penelitian Pada Kantor Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan)

OLEH:
PALTI SIREGAR
NPM: 11.840.0025

Salah satu identifikasi pelaksanaan *good governance* adalah dengan terbitnya Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Sebagai lokasi penelitian maka dipilih pelaksanaan *good governance* di Kantor Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan keadaan dengan lahirnya Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, maka hal tersebut berarti adanya perubahan pola dan perilaku aparatur pemerintahan di Kecamatan Sipirok dalam pelaksanaan tugasnya di bidang pelayanan publik.

Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan *good governance* berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 pada Kantor Kecamatan Sipirok dan apa saja faktor penghambat untuk menyelenggarakan *good governance* pada Kantor Kecamatan Sipirok ?

Untuk membahas permasalahan tersebut maka dilakukan penelitian secara kepustakaan dan penelitian lapangan yang dilakukan di Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan.

Hasil penelitian menyatakan penerapan *good governance* berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara meliputi prinsip partisipasi (*participation*), prinsip supremasi hukum (*rule of law*), prinsip transparansi (*transparency*), prinsip *responsiveness* dan prinsip akuntabilitas (*accountability*). Dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik, terutama prinsip Partisipasi, ketentuan dan aturan-aturan yang berlaku, prinsip transparansi, dan prinsip responsif camat telah memberikan yang terbaik, walaupun ada beberapa warga mengatakan camat cenderung pilih kasih terhadap warga yang berkemampuan secara finansial dan warga yang kurang berkemampuan. Faktor penghambat untuk menyelenggarakan *good governance* pada Kantor Kecamatan Sipirok meliputi: Masalah yang sangat menyulitkan dalam pengembangan peran masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik oleh pemerintah adanya keterbatasan pengetahuan masyarakat atas informasi yang diperlukan dan sebagian masyarakat tidak cukup pengetahuan terhadap resiko yang akan ditanggung sesudah ditandatangani sebuah dokumen.

Kata Kunci: Good Governance, Undang-Undang No. 5 Tahun 2014, Kantor Kecamatan Sipirok.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah mengkaruniakan kesehatan dan kelapangan berpikir kepada penulis sehingga akhirnya tulisan ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat juga terselesaikan oleh penulis.

Skripsi penulis ini berjudul “TINJAUAN YURIDIS DALAM MELAKSANAKAN *GOOD GOVERNANCE* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 5 TAHUN 2014 DI KANTOR KECAMATAN SIPIROK (Penelitian Pada Kantor Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan)”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Medan Area Bidang Hukum Administrasi Negara.

Dalam menyelesaikan tulisan ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan yang berbahagia ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- Bapak Prof. H. Syamsul Arifin, SH, MH, selaku Dekan pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
- Bapak Taufik Siregar, SH., M.Hum, selaku Ketua Bidang Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Medan Area dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I.
- Bapak H. Abdul Lawali Hasb, SH, MH, selaku Dosen Pembimbing II.
- Bapak dan Ibu Dosen dan sekaligus Staf administrasi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

- Rekan-rekan se-almamater.
- Ayahanda dan Ibunda yang telah memberikan kasih dan sayangnya kepada penulis, khususnya dalam memberikan didikan dan arahan kepada penulis tentang pentingnya ilmu pengetahuan.

Demikian penulis hajatkan, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Mei 2015

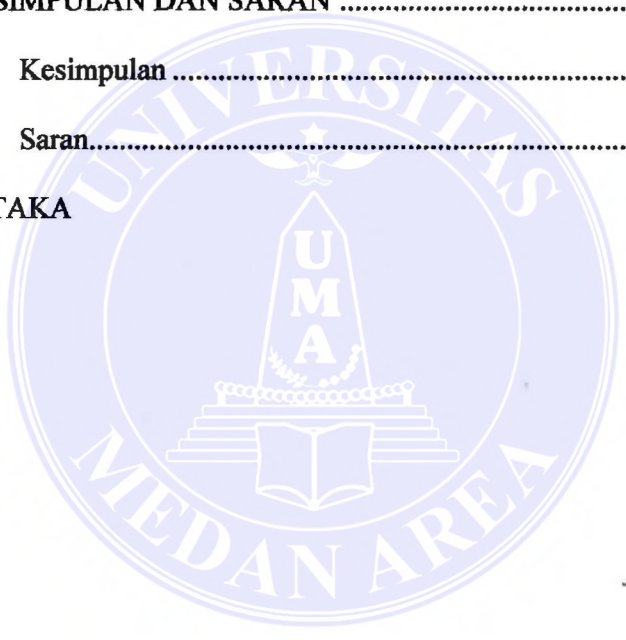
Palti Siregar
NPM: 11.840.0025



DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Pembatasan Masalah	9
1.4. Perumusan Masalah	10
1.5. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1. Uraian Teori	11
2.1.1. Pengertian <i>Good Governance</i>	11
2.1.2. Syarat dan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	17
2.1.3. Pelayanan Publik.....	22
2.1.4. Konsepsi Pelayanan Publik.....	26
2.1.5. Lingkup Pelayanan Publik	29
2.1.6. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	33
2.2. Kerangka Pemikiran	36
2.3. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Jenis, Sifat, Lokasi Dan Waktu Penelitian	39

3.2. Teknik Pengumpulan Data	40
3.3. Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Penerapan Good Governance Berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014.....	42
4.2. Faktor Penghambat Untuk Menyelenggarakan Good Governance Pada Kantor Kecamatan Sipirok.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan suatu bangsa yang merdeka dan berdaulat, dimana pemerintah di daerah merupakan bagian integralnya, telah memiliki tujuan akhir. Tujuan akhir itu ialah suatu masyarakat yang adil makmur, material dan spiritual berdasarkan Pancasila dan undang-undang dasar tahun 1945 yang dirumuskan lebih terperinci dalam pembukaan undang-undang dasar tahun 1945 yaitu: “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial”.¹

Oleh karena itu luas dan banyak urusan pemerintah itu, sehingga tidak mungkin seluruhnya diurus sendiri oleh pemerintah pusat yang berkedudukan di suatu tempat. Dengan demikian urusan Negara memerlukan adanya berbagai alat perlengkapan Negara membantu terwujudnya tujuan Negara. Dengan demikian timbul persoalan bagaimana cara menyelenggarakan pemerintah yang mencakup segenap wilayah Negara Indonesia. Persoalan ini menimbulkan adanya pembagian wilayah Negara atau sejumlah pemerintah daerah-daerah Negara.²

¹ Husni Jalil, *Hukum Pemerintahan daerah*, Banda Aceh, Universitas Syah Kuala, 2008, hal. 8.

² *Ibid.*, hal. 8.

Pada dasarnya pemerintah adalah sekelompok orang yang diberi suatu kekuasaan legal oleh masyarakat setempat untuk melaksanakan pengaturan atas interaksi yang terjadi dalam pergaulan masyarakat (baik antara individu dengan individu dengan lembaga pemerintah, lembaga pemerintah dengan lembaga pemerintah, lembaga pemerintah dengan pihak swasta, pihak swasta dengan individu) untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan hidupnya sehari-hari, sehingga interaksi tersebut berjalan secara harmonis.³

Pengertian pemerintah pun memiliki banyak arti. Sebagian ahli yang memberikan pengertian pemerintah dalam arti luas, yaitu berdasarkan apa tugas yang dilaksanakannya. Yang dimaksud pemerintah menurut Montesquieu adalah seluruh lembaga Negara yang biasa dikenal nama Trias Politica baik itu legislative (membuat undang-undang), eksekutif (melaksanakan undang-undang), maupun yudikatif (mengawasi pelaksanaan undang-undang).⁴

Seperti diketahui dalam suatu pemerintahan daerah itu terdapat suatu kebijakan yang berkaitan dengan masyarakat seperti kebijakan publik, ruang lingkup kebijakan publik sejatinya adalah masalah-masalah yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat. Namun secara teoritik akan dikelompokkan ke dalam beberapa bagian. Semuanya akan melingkupi aspek kehidupan sosial di satu sisi, dan sisi lain pemerintah mempunyai otoritas di dalam regulasi

³ Dharma Setyawan Salam, *Manajemen Pemerintahan Indonesia*, Jakarta, Djambatan, 2004, hal. 32.

⁴ *Ibid*, hal 33
UNIVERSITAS MEDAN AREA

kenegaraan, memfungsikan diri sebagai media yang akan melayani seluruh tenaga, potensi dan perangkat-perangkat di dalamnya dengan membuat berbagai macam kebijakan public untuk kepentingan masyarakat.⁵

Sebelum kebijakan publik dibuat sudah seharusnya pemerintah mengidentifikasi masalah-masalah yang ada di masyarakat kemudian baru melakukan perumusan kebijakan. perumusan masalah social menjadi tanggung jawab pemerintah selaku policy makers dan didukung dalam bentuk berpartisipasi oleh public.⁶

Dari sini kebijakan yang dihasilkan merupakan dekripsi secara nyata kondisi masyarakat sesungguhnya. Atau paling tidak jurang perbedaan antara kebutuhan masyarakat dengan kebijakan pemerintah dapat diperkecil. Dapat dikatakan bahwa kebijakan publik berkorelasi positif terhadap keinginan masyarakat yang diharapkan. Dengan kata lain, produk kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dapat member manfaat kepada masyarakat dan tidak bersifat sia-sia.⁷

Good governance merupakan prinsip yang sangat populer saat ini. Banyak institusi pemerintah yang sangat populer saat ini. Banyak institusi pemerintah dan swasta telah memsukkan prinsip ini dalam program kerja mereka. Berbagai dokumen dan petunjuk pelaksanaan prinsip-prinsip tersebut pun telah disiapkan. Diklat dan berbagai bentuk fasilitasi juga telah

⁵ Saiful Arif, *Reformasi Birokrasi Dan Demokratisasi Kebijakan Publik*, Malang, Program Penguatan Simpul Demokrasi, 2006, hal 6.

⁶ *Ibid*, hal 7.

dilaksanakan. Harapannya adalah semakin lama semakin baik praktik prinsip-prinsip tersebut dalam kehidupan organisasi dan manfaatnya semakin dirasakan.⁸

Sejak awal muncul banyak versi tentang *good governance*, tetapi yang paling populer adalah yang dikembangkan oleh UNDP. Rondinelli menggunakan konsep *good governance* dari UNDP meliputi:

1. *Participation*, yaitu semua orang harus diberi kesempatan untuk bersuara dalam pengambilan keputusan baik langsung atau melalui institusi perantara yang mewakilinya.
2. *Rule of law*, yaitu aturan harus adil dan ditegakkan tanpa pandang bulu, termasuk hukum; yang mengatur hak asasi manusia.
3. *Transparency*, yaitu keterbukaan harus dibangun di atas aliran informasi yang bebas dan berbagai proses institusi serta informkepentasi harus dapat diakses oleh semua yang berkepentingan .
4. *Responsiveness*, yaitu institusi-institusi dan proses yang ada harus diarahkan untuk melayani para pemangku kepentingan.
5. *Consensus orientation* , yaitu harus ada proses mediasi untuk sampai pada consensus umum yang didasarkan pada kebijakan dan prosedur yang berlaku.

⁸ Agus Dwiyanto, *Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali*, Yogyakarta, Gava Media, Jurusan Manajemen Dan Kebijakan Publik Dan Magister Administrasi Publik, 2010, hal 18.

6. *Equity*, yaitu semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk memperbaiki dan mempertahankan kesejahteraannya.
7. *Effectiveness and efficiency*, bahwa proses institusi yang ada sepadat mungkin memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pemanfaatan terbaik terhadap sumber daya yang ada.
8. *Accountability*, yaitu pengambil keputusan di instansi pemerintah, sector public dan masyarakat madani harus mampu mempertanggung jawabkan apa yang dilakukan dan diputuskan kepada public sekaligus kepada pemangku kepentingan.
9. *Strategic vision* yaitu para pemimpin dan masyarakat public harus memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang terhadap pembangunan manusia dengan memperhatikan latar belakang sejarah dan kompleksitas social budaya.⁹

Beberapa defenisi ini sebenarnya merujuk pada aspek yang sama. Intinya, *Good Governance* berkenaan dengan cara pengelolaan kekuasaan dan otoritas pada suatu Negara yang memiliki implikasi pada pembangunan. Walaupun Bank Dunia belakangan mengembangkan indikator yang lebih luas dari defenisi ini, yakni bahwa *Good Governance* tidak semata-mata berkaitan dengan cara atau proses pengelolaan kekuasaan dan otoritas tetapi juga berkenaan dengan hasil nyata yang diwujudkan.¹⁰

⁹ *Ibid.*, hal 19.

Pengelolaan dan pengembangan pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat menjadi salah satu tugas bagi setiap pemerintah di daerah. Terlebih lagi pelayanan public menjadi primadona bagi daerah-daerah guna menciptakan kesejahteraan masyarakat dan pencapaian pendapatan asli daerah (PAD)-nya. Berbagai terobosan kebijakan pun gencar dilakukan demi dan untuk peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.¹¹

Permasalahan mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintahan merupakan sesuatu hal yang menarik untuk diperdebatkan. Menurut Agus Dwiyanto, bahwa pelayanan publik selama ini telah menjadi ranah dimana Negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi langsung dengan pihak non pemerintah. Dalam ranah ini telah menjadi pergemulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warga , dan baik atau buruknya dalam pelayanan public sangat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Keberhasilan dalam mewujudkan praktik *good governance* dalam pelayanan public mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan masyarakat.¹²

Untuk itu pemerintah dituntut untuk lebih kreatif, inovatif, dan cerdas tentang mana yang harus dilakukan dan diprioritaskan selain juga mampu membedakan yang urgen dan yang tidak perlu dilakukan dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya, menghemat dan menambah

¹¹ Juniarso Ridwan, *Aspek Hukum Dan Pelayan Publik* , Bandung, Nuansa, 2010, hal, 83

sumber asset publik melalui investasi publik dengan tidak membebani mereka.

Salah satu identifikasi pelaksanaan *good governance* adalah dengan terbitnya Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Keberadaan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara merupakan tonggak sejak dalam era reformasi ini khususnya dalam mendudukan aparatur sipil negara dalam pelaksanaan tugas-tugasnya sebagai aparatur pemerintahan, dan juga sebagai pelaku administrasi pemerintahan.

Sebagai lokasi penelitian maka dipilih pelaksanaan *good governance* di Kantor Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan keadaan dengan lahirnya Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, maka hal tersebut berarti adanya perubahan pola dan perilaku aparatur pemerintahan di Kecamatan Sipirok dalam pelaksanaan tugasnya di bidang pelayanan publik.

Penyelenggaraan administratif yang efektif diperlukan peningkatan pembinaan yang dilakukan pemerintah kecamatan terhadap aparatur kecamatan yang bersangkutan dalam bidang pemerintahan, sehingga aparatur kecamatan dapat melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik dalam melayani masyarakat. Pembinaan administrasi yang dijalankan adalah untuk mengembangkan sistem pemerintah kecamatan yang berfungsi sebagai sumber data dan informasi bagi seluruh aktifitas pemerintah dalam membangun secara nasional. Untuk meningkatkan manajemen pemerintah kecamatan perlu dilakukan penataan administratif agar lebih efektif dan efisien, penataan

administratif merupakan pencatatan data dan informasi dalam mendukung penyelenggaraan pemerintah kecamatan. Maka dilakukan penyempurnaan terhadap pelaksanaan administratif. Oleh karena itu aparatur pemerintah kecamatan sangat dituntut untuk turut berperan aktif dalam usaha pembinaan administratif yang dilakukan pemerintah kecamatan sendiri. Sehingga akan terwujudnya pelaksanaan administratif yang tertib dan dapat mendorong pelaksanaan pemerintah di wilayah kecamatan.

Sukses tidaknya pemerintah di tingkat kecamatan sangat tergantung dengan administratif kecamatan. Administratif ditingkat kecamatan dapat berjalan dengan baik apabila kualitas manusia sebagai sumber daya insani dapat melaksanakan dengan sebaik mungkin, artinya administratif sangat menentukan kedudukan pemerintah kecamatan. Administratif merupakan tolak ukur keberhasilan pemerintah kecamatan, karena merupakan fondasi dalam memperkuat dan mengembangkan pemerintah kecamatan. Jadi administratif kecamatan merupakan prioritas utama yang harus mendapat perhatian serius oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah.

Namun realitasnya penyelenggaraan pelayanan masih menjadi persoalan, terutama pada kecamatan Sipirok. Hal ini dapat dilihat bahwa untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat seringkali dihadapkan pada kesulitan-kesulitan yang seharusnya tidak terjadi. Sehubungan dengan hal itu pemerintah kecamatan Sipirok diharapkan secara terus menerus berusaha meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan

masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Seiring dengan perkembangan waktu tuntutan tersebut semakin tinggi dan berkembang yang diiringi dengan tingkat pengetahuan dan kesadaran warga masyarakat akan haknya untuk dilayani.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini mengambil judul tentang "Tinjauan Yuridis Dalam Pelaksanaan Good Governance Berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 di Kantor Kecamatan Sipirok (Penelitian Pada Kantor Kecamatan Sipirok Kecamatan Tapanuli Selatan)".

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penerapan *good governance* berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 pada Kantor Kecamatan Sipirok.
2. Faktor penghambat untuk menyelenggarakan *good governance* pada Kantor Kecamatan Sipirok.

1.3. Pembatasan Masalah

Disebabkan keterbatasan biaya, waktu dan juga pengetahuan maka penelitian skripsi ini hanya dibatasi pada pembahasan tentang pelaksanaan *good governance* berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 dengan mengadakan penelitian pada Kantor Kecamatan Sipirok Kecamatan Tapanuli Selatan.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik beberapa permasalahan yang akan menjadi pembahasan dari penelitian ini nantinya, antara lain :

1. Bagaimana penerapan *good governance* berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 pada Kantor Kecamatan Sipirok?
2. Apa saja faktor penghambat untuk menyelenggarakan *good governance* pada Kantor Kecamatan Sipirok ?

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan *good governance* berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 pada Kantor Kecamatan Sipirok
2. Untuk mengetahui faktor penghambat untuk menyelenggarakan *good governance* pada Kantor Kecamatan Sipirok.

Manfaat penelitian didalam skripsi ditunjukkan kepada berbagai pihak terutama:

1. Secara teoritis kajian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap kinerja pegawai negeri sipil di kecamatan Sipirok.
2. Secara praktis memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak terkait baik itu pihak pegawai negeri di kecamatan Sipirok dengan masyarakat kecamatan sipirok.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teori

2.1.1. Pengertian *Good Governance*

Secara sekilas *good governance* bisa dartikan sebagai pemerintahan yang baik, akan tetapi wujudnya bagaimana dan bagaimana hal itu dapat dicapai masih membutuhkan pemahaman yang lebih dalam lagi. Secara umum penyelenggaraan pemerintahan yang dimaksud dalam *good governance* itu berkaitan dengan isu transparansi, akuntabilitas publik, dan sebagainya. Untuk memahami dan mewujudkan pemahaman tentang *good governance* sebenarnya cukup pelik dan kompleks.¹³

Secara konseptual dapat dipahami bahwa *good governance* menunjukkan suatu proses yang memposisikan rakyat dapat mengatur ekonominya. Institusi serta sumber social dan politiknya tidak hanya sekedar dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga menciptakan integrasi bagi kesejahteraan rakyat. *Good governance* juga dipahami sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pemerintahan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar, pemerintahan yang efisien, serta pemerintahan yang bebas dan bersih dari kegiatan korupsi, kolusi dan nepotisme.¹⁴

¹³ *Ibid*, hal. 81

¹⁴ *Ibid*, hal. 81

Sejak reformasi bergulir pada tahun 1998, bangsa Indonesia telah melakukan sejumlah pembenahan mendasar pada aspek tata pemerintahan. Demokrasi, penegakan hukum, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan nilai-nilai sejenis lainnya diperjuangkan secara terus menerus mulai dari nilai regulasi, pelaksanaan kebijakan hingga promosi social ke tingkat masyarakat. Hal itu dimaksudkan untuk segera mengakhiri dampak negatif dari praktik sebaliknya di era orde baru yang telah membawa sejumlah dampak berantai hingga terjadinya krisis ekonomi tahun 1997.¹⁵

Realitas ini menjadi dasar pijakan untuk mendiskusikan juga isu lain yang tidak kalah penting, bahkan pada titik tertentu jauh lebih penting dari good governance yakni governability. Isu ini terutama berkaitan dengan kemampuan pemerintah untuk memfungsikan lembaga-lembaga demokrasi yang ada sehingga mampu menjawab kebutuhan riil masyarakat. Beberapa isu penting terkait governability adalah efektifitas pemerintah dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan public, penegakan hukum, pemberantasan korupsi, stabilitas politik, dan isu-isu mikro lainnya.¹⁶

Berangkat dari kenyataan tersebut, tulisan ini berargumen bahwa good governance dan governability hanya akan diwujudkan jika terdapat kapasitas yang memadai untuk itu. Kapasitas tersebut terutama dituntut dari aparat pemerintah yang harus diakui masih menjadi factor dominan dalam proses

¹⁵ *Ibid.* hal. 25

pengelolaan urusan-urusan public.¹⁷

Dalam perdebatan besar pembangunan dan administrasi publik kontemporer, isu peningkatan kapasitas atau *capacity building* dan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) terus mengemuka sebagai preskripsi alternative untuk menyelesaikan berbagai persoalan di sektor publik. Peningkatan kapasitas muncul sebagai suatu tawaran untuk menjembatani perdebatan antara “*too much state*” dan “*too little state*” yang mengkupasi upaya reorientasi peran pemerintah (Negara) sepanjang decade 1980 dan 1990 an.¹⁸

Dengan kata lain, yang dibutuhkan bukanlah sebuah pemerintah dengan daya jangkau intervensi yang begitu jauh atau pemerintah yang lebih memposisikan dirinya sebagai sekedar fasilitator atau ‘enable’ melainkan sosok pemerintahan yang efisien, efektif, dan responsive.

Proposisi macam ini penting untuk dipahami secara hati-hati, terutama bagi Negara-negara yang sedang (dipaksa) mendorong perubahan kearah Negara minimalis terhuyung-huyung dalam merespon berbagai tuntutan publik.¹⁹

Tata Pemerintahan adalah suatu mekanisme interaksi para pihak terkait yang berada di lembaga pemerintah, lembaga legislatif dan masyarakat, baik secara pribadi maupun kelompok untuk bersama-sama merumuskan berbagai

¹⁷ *Ibid*, hal 26

¹⁸ *Ibid*, hal 27

¹⁹ *Ibid*, hal 20

kesepakatan yang berkaitan dengan manajemen pembangunan dalam suatu wilayah hukum atau administratif tertentu. Dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, pihak yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan di daerah memerlukan dasar atau prinsip Tata Pemerintahan daerah yang baik, yang dapat menjadi acuan bagi tercapainya tujuan pemberian otonomi, yang adalah:

1. Peningkatan pelayanan aparatur pemerintah di daerah dan peningkatan kesejahteraan masyarakat,
2. Pengembangan kehidupan demokrasi, peningkatan rasa kebangsaan, keadilan, pemerataan, dan kemandirian daerah serta,
3. Pemeliharaan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah.²⁰

Dalam publikasi yang diterbitkan oleh sekretariat *Partnership for Governace* menyebutkan bahwa “*good governance is a concensus reached by government, citiziens and the privat sector for the adminstration of country or state*”. Artinya, pemerintahan yang baik itu adalah suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta. Karena itu, untuk terwujudnya pemerintahan yang baik, diperlukan dialog antara pelaku-pelaku penting dalam negara. Agar semua pihak merasa memiliki tata pengaturan tersebut. Tanpa kesepakatan yang dilahirkan dari dialog ini, kesejahteraan tidak akan

²⁰ Inu Kencana Syafie dkk. *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2009, hal. 67.

tercapai karena aspirasi politik maupun ekonomi rakyat tersumbat.²¹

LAN & BPKP mengemukakan bahwa, arti *good governance* mengandung dua pengertian:

1. Nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pemabangunan berkelanjutan dan keadilan sosial.
2. Aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.²²

Beberapa pendapat lain tentang *good governance* diantaranya adalah: “OECD dan *World Bank* mendefinisikan *good governance* dengan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political frameworks bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.²³

UNDP memberikan definisi *good governance* sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*). Selain itu, pendapat lainnya sebagaimana dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 101 Tahun 2000. Dirumuskan pengertian *Good*

²¹ *Ibid*, hal. 66.

²² Joko Sulisno, *Good Governance. Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan kontrol Birokrasi*. Insan Cendkia, Surabaya, 2010, hal. 80.

Governance, yaitu: pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, supermasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Kashi Nisjar dalam Domai mengemukakan bahwa secara umum good governance mengandung unsur utama yang terdiri dari akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum.²⁴

Dengan demikian, pada dasarnya unsur-unsur dalam pemerintahan dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu :

1. Negara/Pemerintah: Konsepsi pemerintahan pada dasarnya adalah kegiatan kenegaraan, tetapi lebih jauh dari itu melibatkan pula sektor swasta dan kelembagaan masyarakat madani.
2. Sektor Swasta: Pelaku sektor swasta menangkup perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi dalam sistem pasar, seperti : industri pengolahan perdagangan, perbankan dan koperasi termasuk kegiatan sektor informal.
3. Masyarakat Madani: Kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada diantara atau ditengah-tengah antara pemerintah dan perseorangan, yang mencangkup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik dan ekonomi.

Beberapa pendapat diatas telah jelas dikemukakan apa yang dimaksud dengan makna *good governance*, namun pada prinsipnya dalam *good*

²⁴ Atik Septi Winarsih dan Ratminto. Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010, hlm. 42



governance memiliki kandungan makna atau arti yang sangat dalam yaitu bagaimana penyelenggaraan atau pengelolaan yang baik. konsep ini dapat berlaku pada setiap organisasi apapun, apakah pemerintah, swasta maupun organisasi masyarakat lainnya yang dibentuk untuk suatu tujuan yang mulia.

2.1.2. Syarat dan Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Salah satu wujud pelaksanaan *Good Governance* yaitu dengan kapabilitas Pemda dalam menghasilkan regulasi yang baik. Dalam ilmu Administrasi Negara, kapabilitas tersebut seringkali disebut dengan istilah *Good Regulatory Governance*. Masyarakat sebagai pembayar pajak berhak memperoleh layanan optimal dari pemda, salah satunya adalah melalui regulasi yang dapat mendatangkan kesejahteraan bagi mereka.²⁵

Keberadaan *good governace* yang kokoh membutuhkan berbagai persyaratan. Menurut Santosa setidaknya ada lima persyaratan yang harus dipenuhi agar *good governance* bisa diwujudkan. Pertama, lembaga perwakilan rakyat memilih legitimasi politik dan mampu menjalankan fungsi control yang efektif (*legitimate and effective reseprentative system*). Kedua, pengadilan yang independen (mandiri, bersih dan profesioanal). Ketiga, aparatur pemerintah (birokrasi) yang profesioanal dan memiliki integritas yang kokoh (*strong, professional and reliable bureaucracy*). Keempat, masyarakat sipil yang kuat sehingga mampu melaksanakan fungsi *control public* (*strong*

²⁵ Kristian Widya Wicaksono, *Administrasi Dan Birokrasi Pemerinta*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2006, hal. 79

and participatory civil society). Kelima, desentralisasi dan lembaga-lembaga perwakilan di daerah yang kuat.²⁶

Dengan bergesernya paradigma dari *government* ke arah *governance* yang menekankan pada kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sector swasta dan masyarakat madani, dikembangkan pandangan atau paradigma baru administrasi public yang disebut dengan pemerintahan yang baik (*good governance*).²⁷

Melihat konsep, unsur, dan pelaku *good governance* seperti dibicarakan di atas maka pada dasarnya tidak dapat dilepaskan dari perspektif politik dan sosiologi. Ditinjau dari perpektif politik tentang asal mulanya Negara, plato berpendapat bahwa hakikat Negara itu terletak pada saling memerlukan dari warga-warga atau anggota-anggotanya.²⁸

Agar dapat bekerja sama antara pelaku-pelaku *good governance* itu harus memiliki kepercayaan (*trust*). Tanpa dibangun *trust* diantara pelaku *good governance* maka yang akan terjadi adalah ketegangan-ketegangan dan saling menyalahkan serat kesenjangan ideology. *Trust* ini harus dijadikan norma yang tertinggi dalam masyarakat. Setiap pelaku *good governance* harus berusaha secara diri untuk membenarkan norma ini.²⁹

Kepercayaan dan norma ini memerlukan proses internalisasi bagi

²⁶ Dharma Setyawan Salam, *Op.Cit*, hal, 231

²⁷ *Ibid*, hal, 232

²⁸ *Ibid*, hal, 232

²⁹ *Ibid*, hal, 232

setiap komponen dari pelaku-pelaku *good governance*. Namun demikian, komponen-komponen pelaku *good governance* juga harus mampu melakukan proses eksternalisasi, yaitu menciptakan kenyataan social. Artinya, setiap komponen pelaku *good governance* mampu mengimplementasikan norma dan kepercayaan ini dalam kehidupan sehari-hari baik interaksi di lingkungan pelaku yang lain.³⁰

Salah satu kualitas sumberdaya birokrasi yang dituntut oleh *good governance* adalah kualitas *entrepreneurial* yang dapat menjembatani antara state dan market. Didalam konteks kecenderungan liberalisasi ekonomi yang terjadi ini, kualitas *entrepreneurial* birokrasi diperlukan untuk mengintervensi pasar secara selektif berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang bersifat *ad hoc* untuk menjamin berfungsinya pasar secara sehat dan menghindari "the blind force of the market".³¹

Kompetensi birokrasi lain yang dituntut oleh *good governance* adalah kemampuannya menjembatani antara *the state and civil society*. Hal ini tersirat baik dalam defenisi Adil Khan tersebut maupun dalam defenisi Meier yang menegaskan bahwa *good governance* merupakan cara mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengadilannya bisa diandalkan, dan administrasinya bertanggung jawab pada publik.³²

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip-prinsip

³⁰ *Ibid*, hal, 235

³¹ Moeljarto Tjokrowinoto, *Birokrasi Dalam Polemik*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2004,

kepemerintahan yang baik terdiri dari:

1. **Profesionalitas**, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.
2. **Akuntabilitas**, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
3. **Transparansi**, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
4. **Pelayanan prima**, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
5. **Demokrasi dan Partisipasi**, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung
6. **Efisiensi dan Efektifitas**, menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
7. **Supremasi hukum** dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang

hidup dalam masyarakat.

Karakteristik atau prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dikemukakan oleh UNDP yaitu meliputi:

1. Partisipasi (*Participation*): Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing
2. Akuntabilitas (*Accountability*): Para pengambil keputusan dalam sektor publik, swasta dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik, sebagaimana halnya kepada stakeholders.
3. Aturan hukum (*Rule of law*): Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak azasi manusia.
4. Transparansi (*Transparency*): Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.
5. Daya tangkap (*Responsiveness*): Setiap intuisi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

6. Berorientasi konsensus (*consensus Orientation*): Pemerintah yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
7. Berkeadilan (*Equity*): Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
8. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectifitas and Effeciency*): Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dengan berbagai sumber yang tersedia.
9. Visi Strategis (*Strategic Vision*): Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintah yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

2.1.3. Pelayanan Publik

Berbagai Pengertian mengenai Pelayanan (*Service*) banyak dikemukakan oleh para ahli; diantaranya menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald W, Cowell menyatakan bahwa;

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/7/24

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)15/7/24

“Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.³³

Sementara menurut Lovelock Christopher H bahwa “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Sedangkan menurut M.A. Imanto bahwa siklus pelayanan adalah “Sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pelanggan sewaktu menikmati atau menerima layanan yang diberikan. Dikatakan bahwa siklus layanan dimulai pada saat konsumen mengadakan kontak pertama kali dengan *service delivery system* dan dilanjutkan dengan kontak-kontak berikutnya sampai dengan selesai jasa tersebut diberikan”.³⁴

Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara diartikan: “Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan

³³ Donald W. Cowell, *Political Economy of Decentralization*. World Bank, 2009, hal. 9.

Perundang-undangan”.³⁵

Departemen Dalam Negeri (2004:11) menyebutkan bahwa, “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum”, dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam ruang lingkup pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu

1. Unsur organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
2. Unsur penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Unsur kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

³⁵ Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Lembaga Administrasi Negara, 2005, hal. 55.

Point pertama dari unsur yang diuraikan di atas menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.

Point kedua dari unsur yang diuraikan di atas adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya Pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.

Point ketiga dari unsur yang diuraikan di atas adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen

pemerintahan daerah.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance*.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

2.1.4. Konsepsi Pelayanan Publik

Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat. Kebutuhan pokok masyarakat akan terus berkembang seiring dengan tingkat perkembangan sosio-ekonomi masyarakat. Artinya, pada tingkat perkembangan tertentu, sesuatu jenis barang dan jasa yang sebelumnya

dianggap sebagai barang mewah, dan terbatas kepemilikannya atau tidak menjadi kebutuhan pokok, dapat berubah menjadi barang pokok yang diperlukan bagi sebagian besar masyarakat.

Dengan demikian, perubahan dan perkembangan konsep kebutuhan pokok masyarakat, terkait erat dengan tingkat perkembangan sosio-ekonomi masyarakat yang dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi, industrialisasi, serta perubahan politik.

Hasil pertumbuhan ekonomi dan industrialisasi erat kaitannya dengan partisipasi masyarakat yang mendorong pertumbuhan tersebut, dan harus didistribusikan dan dialokasikan secara adil dan merata kepada setiap anggota masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Pengaturan distribusi dan alokasi tersebut, sesuai dengan fungsinya dijalankan oleh birokrasi lembaga-lembaga pemerintahan dan/atau pemerintahan daerah, sebagai wujud dari fungsi pelayanan berdasarkan kepentingan publik yang dilayani.

Penyediaan pelayanan dasar (*core public services*) dalam hubungan pendekatan sosial, berhubungan dengan penyediaan pelayanan dibidang pendidikan dan publik. Secara ekonomis, penyediaan pelayanan dasar tersebut tidak memberikan keuntungan finansial atau Pendapatan Asli Daerah kepada Daerah, dan bahkan membutuhkan biaya dalam jumlah yang besar untuk menyediakan pelayanan pendidikan dan publik. Penyediaan pelayanan pendidikan dan publik harus dilihat sebagai investasi jangka panjang yang harus disikapi secara bijak dengan pandangan dan pemikiran jauh kedepan,

karena hasilnya baru akan dinikmati oleh masyarakat dan pemerintah/pemerintah daerah dimasa mendatang.

Kebijakan penyediaan pelayanan publik, pada hakekatnya menjadi tugas dan kewajiban pemerintah dan pemerintah daerah, untuk mewujudkan cita-cita bangsa sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Secara teoritik, Birokrasi Pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu di sektor pembangunan. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk didalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban.

Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*). Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah, cakupannya sangat luas yaitu pelayanan yang menghasilkan *public good*, seperti jalan, jembatan, pasar dan lain-lain, dan pelayanan yang menghasilkan Peraturan Perundang-undangan atau kebijakan yang harus dipatuhi oleh masyarakat (*public*

regulation), seperti perizinan, Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, dan lain-lain.

2.1.5. Lingkup Pelayanan Publik

Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 sebagai perwujudan kedaulatan rakyat pada dasarnya bertujuan meningkatkan harkat dan martabat bangsa, mengamanatkan kewajiban pemerintah untuk memberikan kemakmuran sebesar-besarnya bagi rakyat, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Undang Undang Dasar 45 memberikan perintah, tugas dan wewenang kepada seluruh aparatur Negara melaksanakan amanat untuk mensejahterakan rakyatnya, melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab, dan perwujudannya adalah pelayanan publik yang baik.

Dengan demikian, amanat Undang-Undang Dasar 1945, menjadi penjurur atau pedoman bagi seluruh aparatur Negara/pemerintahan disemua susunan pemerintahan, sesuai dengan tugas dan fungsinya wajib menyelenggarakan; pemerintahan yang baik, pembangunan dan pelayanan kepada warga dan rakyatnya, untuk tujuan kesejahteraan rakyatnya. Penyelenggara pelayanan publik, meliputi seluruh penyelenggara Negara dan pemerintahan sesuai dengan fungsi dan bidang tugasnya, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah untuk menjalankan pelayanan publik, dan

masyarakat atau lembaga privat yang menyelenggarakan pelayanan (private goods), serta Badan Usaha/Badan Hukum yang bekerjasama dan/atau diberi tugas melaksanakan fungsi pelayanan publik.

Berbicara tentang pelayanan publik, kita sering terjebak pada pemahaman legislasi bahwa pelayanan seolah-olah hanya berkaitan dengan kegiatan pelayanan administratif, padahal pelayanan publik ruang lingkupnya sangat luas. Pelayanan publik lingkupnya dapat berbentuk penyediaan pelayanan fisik atau barang dan jasa, dan ruang lingkup kegiatannya dapat menjadi lebih luas. Seperti; pelayanan dalam rangka penyediaan fasilitas dan utilitas; jalan, jembatan, sarana dan prasarana perekonomian, perhubungan, persampahan, penerangan jalan dan lainnya.

Pelayanan dalam rangka pengaturan dan pengendalian (perizinan, ketentraman dan ketertiban), pelayanan yang sifatnya administrasi (surat menyurat, rekomendasi dan lain-lain), pelayanan yang bersifat pembinaan (kebijakan pemberdayaan masyarakat, pendidikan, publik dan sosial budaya). Demikian pula, pelayanan yang bersifat pemberian informasi, desiminasi, sosialisasi dan konsultasi, serta bentuk pelayanan lainnya yang berkaitan dengan tugas dan fungsi aparatur Negara, seperti hukum, keamanan dan lainnya.

Pada era tahun 1945 s/d 1975, dihampir kebanyakan Negara melakukan tindakan proaktif terhadap masalah domestiknya, dan mencari jalan bagaimana agar perusahaan publik dapat menjangkau dan menangani pelayanan publik

termasuk pelayanan yang bersifat sosial dan menjadi kewajiban pemerintah/daerah. Langkah proaktif tersebut tidak hanya pada area pelayanan publik yang bersifat tradisional seperti pelayanan pendidikan dan publik, tetapi berkembang lebih jauh pada area yang masuk menjadi domain umum seperti perbankan, tenaga listrik, penyediaan air bersih, perumahan, dan bahkan pabrik yang menyediakan besi dan baja. Pada saat itu, pasar gagal atau tidak berfungsi dan tidak mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dalam perkembangannya, pasar bergerak positif dan mampu memperbaiki dan meningkatkan efisiensi dan efektifitasnya dalam penyediaan pelayanan. Terjadi perubahan, dan mendorong politisi untuk meminta pemerintah/daerah meninjau kembali kebijakan dan perannya di dalam menangani atau menyediakan pelayanan publik. Pada saat yang bersamaan dengan meningkatnya kemampuan pasar pelayanan tradisional yang tidak *marketable* seperti pendidikan dan publik, layanannya harus tetap terus berlangsung, dan menjadi tugas dan tanggungjawab pemerintah atau pemerintah daerah.

Dari uraian diatas, menunjukkan bahwa pada hakekatnya pelayanan publik yang menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah atau pemerintah daerah, ruang lingkupnya sangat luas, dan tidak akan mampu ditangani sendiri, oleh karenanya sebagian pelayanan publik dilakukan oleh swasta atau masyarakat. Pada saat pasar tidak berfungsi memberikan layanan yang

dibutuhkan masyarakat, pemerintah atau pemerintah daerah berkewajiban untuk melaksanakan tugas, tanggungjawab dan kewajibannya menyelenggarakan pelayanan publik yang ditinggalkan swasta.

Lingkup pelayanan publik yang menjadi kewajiban pemerintahan daerah menurut Undang-Undang nomor 32/2004, adalah seluas tugas, wewenang dan fungsinya di dalam menyelenggarakan pelayanan publik, termasuk di dalamnya penyediaan *public goods* dan *public regulation*, untuk pelayanan dasar (minimal) dan pelayanan urusan pilihan (*corecompetence*).

Terdapat 14 urusan wajib yang menjadi kewenangan daerah untuk menyelenggarakan pelayanan dasar (2 diantaranya belum jelas), menurut Undang-Undang 32/2004, dan diantaranya pelayanan pendidikan dan publik merupakan pelayanan dasar yang wajib dilaksanakan oleh daerah merupakan *core public services*. *Core Public Services*, adalah merupakan konsep pelayanan publik yang secara tradisional diterapkan di Negara yang menganut konsep *welfare state*, yang berkewajiban untuk menyediakan pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Core public services, menjadi tugas, fungsi dan kewajiban pemerintah atau pemerintahan daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam prosesnya, sesuai dengan tuntutan kebutuhan dan perkembangan, pelayanan publik berkembang luas bidang perekonomian, jasa perdagangan, infra struktur dan sebagainya. Keempat bidang pelayanan dasar (*core public service*) tersebut merupakan inti atau basic pelayanan yang dibutuhkan dan diperlukan

oleh masyarakat, untuk tujuan mewujudkan warga masyarakat yang; Cerdas, Sehat, Sejahtera dan Tertib, Aman dan Tentram. Dikaitkan dengan Undang-undang 32 Tahun 2004, *Core Public Services* yang meliputi 4 bidang pelayanan tersebut, terakomodir sebagai bagian dari 14 urusan pelayanan dasar yang wajib dan menjadi kewenangan wajib daerah untuk menyelenggarakan pelayanan dasar yang dibutuhkan masyarakat. Apabila diteliti lebih dalam, pelayanan dasar yang diatur dalam Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004, sebenarnya pengembangan dari *core public service* yang disesuaikan dengan kebutuhan khas Indonesia. Penyesuaian dilakukan, terutama untuk mengakomodir kebutuhan dan kepentingan pengaturan pembagian urusan dan kewenangan, dan organisasi pemerintahan daerah.

Mempertimbangkan pelayanan publik lingkupnya sangat luas dan multi dimensial, maka dalam pembahasan bahan ajar pelayanan publik selanjutnya, difokuskan pada fungsi pemerintahan daerah dalam menyediakan pelayanan yang bersifat public regulation atau lebih khusus dibidang pelayanan perizinan dan hubungannya dengan kualitas pelayanan dan kinerja manajemen pemerintahannya.

2.1.6. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan

sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik.

Disamping itu, penyelenggara pelayanan publik termasuk masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut; (a) Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan; (b) Kejelasan. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. (c) Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. (d) Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. (e) Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. (f) Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan Penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. (g) Kelengkapan



sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika). (g) Kemudahan Akses. Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi. (h) Kedisiplinan, kesopanan dan Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopandan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. (i) Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Untuk merealisasikan kesepuluh prinsip pelayanan umum tersebut tidak mudah, karena terkait dengan kompleksnya penyelenggaraan pelayanan umum, banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan yang optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan umum mencakup; aparatur pemerintah sebagai penyelenggara (kualitas SDM); masyarakat atau pelanggan sebagai pengguna atau penerima layanan umum; Peraturan Perundang-undangan; mekanisme dan prosedur penyelenggaraan pelayanan umum; sarana prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan; kelembagaan dan sumber pendanaan untuk kegiatan operasional pelayanan umum, dan yang paling menentukan adalah komitmen top pimpinan daerah. Upaya meningkatkan kinerja pelayanan umum akan mendapat hambatan,

manakala kita tidak memahami masalah-masalah yang ada pada masing-masing faktor yang mempengaruhi tersebut, oleh karena itu diperlukan kemampuan untuk memadukan dan mengintegrasikan masing-masing faktor tersebut.

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

2.2. Kerangka Pemikiran

Skripsi merupakan suatu karya tulis ilmiah yang disusun berdasarkan penelitian-penelitian. Pada umumnya skripsi diperbuat untuk ditujukan kepada masyarakat luas, dan oleh karena itu materi skripsi harus bermanfaat dan berguna bagi siapa saja yang membacanya.

Pada kesempatan ini penulis sengaja menyusun skripsi dengan mengambil judul : “Penerapan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 dalam rangka mewujudkan Good Governance (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan

Sapiro)”).

Berdasarkan judul tersebut maka dapat dibuat kerangka pemikiran penelitian ini yaitu :

- Good Governance pemerintahan yang baik yang berkaitan dengan isu transparansi, akuntabilitas public, dan sebagainya.
- Kebijakan Publik adalah pengalokasian nilai-nilai secara paksa dan sah kepada seluruh anggota masyarakat.
- Asas pemerintahan yang baik adalah nilai-nilai yang diciptakan dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik.
- Syarat untuk good governance yaitu lembaga perwakilan rakyat memiliki legitimasi politik dan mampu menjalankan fungsi control yang efektif.

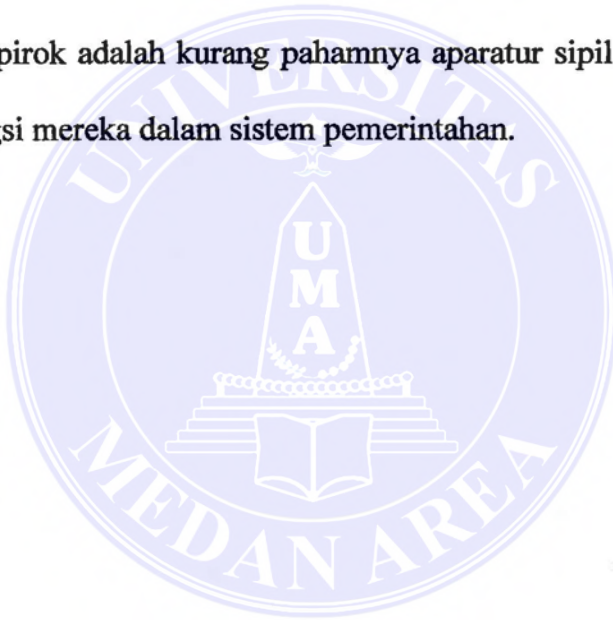
2.3. Hipotesis

Penelitian yang dilakukan untuk keperluan penulisan ilmiah pada umumnya membutuhkan hipotesis, karena hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang sedang diteliti dan kemudian kebenarannya harus diuji melalui hasil-hasil penelitian.

Hipotesa berasal dari kata-kata *Hypo* dan *Thesis* yang masing-masing berarti sebelum dan dalil atau pendapat dan kesimpulan. Hipotesa diartikan suatu yang berupa dugaan-dugaan atau perkiraan-perkiraan yang masih harus dibuktikan kebenaran atau kesalahannya, atau berupa pemecahan masalah untuk waktu sementara.

Dengan demikian dapat diberikan hipotesis atas permasalahan yang diajukan yaitu :

1. Penerapan *good governance* berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 pada Kantor Kecamatan Sipirok adalah dengan menempatkan aparatur sipil negara yang dapat memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.
2. Faktor penghambat untuk menyelenggarakan *good governance* pada Kantor Kecamatan Sipirok adalah kurang pahamnya aparatur sipil negara tentang tugas dan fungsi mereka dalam sistem pemerintahan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis, Sifat, Lokasi Dan Waktu Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif yaitu penelitian untuk meneliti penerapan undang-undang nomor 5 tahun 2014 dalam kaitannya dengan *good governance* dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik. Dengan demikian di samping penelitian terhadap dokumen dilakukan juga terhadap para pihak yang kompeten. Dengan demikian penelitian yang dilakukan merupakan penelitian hukum yang yuridis normatif akan dipaparkan dalam bentuk documenter, yakni membuat detesis mengenai realiatas yang dihadapi.

3.1.2. Sifat Penelitian

Sifat/materi penelitian yang dipergunakan dalam menyelesaikan skripsi ini adalah deskriptif analisis yang mengarah penelitian hukum normatif, yaitu bentuk penulisan hukum yang berdasarkan pada karakteristik ilmu hukum yang normatif.

3.1.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor kecamatan sipirok kabupaten Tapanuli Selatan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/7/24

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

3.1.4 Waktu Penelitian

Waktu penelitian direncanakan pada bulan Desember 2014 sampai dengan Februari 2015.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam skripsi ini, penulis telah berupaya untuk mengumpulkan data-data guna melengkapi kesempurnaan pembahasan skripsi ini, dimana dalam hal ini digunakan dua metode penelitian yaitu :

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)

Disini penulis melakukan penelitian dengan cara mempelajari bahan-bahan bacaan yang ada, baik itu karangan-karangan ilmiah maupun beberapa literatur-literatur yang mendukung penulisan dan pembahasan skripsi ini.

2. Penelitian lapangan (*Field Research*)

3. Dalam penyempurnaan penelitian penulis melakukan penelitian secara langsung, baik itu dilakukan dengan pengamatan secara langsung maupun wawancara dan penelitian di kantor Kecamatan Sipirok.

3.3 Analisis Data

Untuk mengolah data yang didapatkan dari penelusuran kepustakaan, studi dokumen, dan penelitian lapangan di kantor kecamatan sipirok maka hasil penelitian ini menggunakan analisa kualitatif. Analisis kualitatif ini pada dasarnya merupakan pemaparan tentang teori, sehingga teori tersebut dapat

ditarik beberapa hal yang dapat dijadikan kesimpulan dan pembahasan skripsi ini.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam bab sebelumnya, dan apa yang menjadi perumusan masalah, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan *good governance* berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara meliputi prinsip partisipasi (*participation*), prinsip supremasi hukum (*rule of law*), prinsip transparansi (*transparency*), prinsip *responsiveness* dan prinsip akuntabilitas (*accountability*). Dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik, terutama prinsip Partisipasi, ketentuan dan aturan-aturan yang berlaku, prinsip transparansi, dan prinsip responsif camat telah memberikan yang terbaik, walaupun ada beberapa warga mengatakan camat cenderung pilih kasih terhadap warga yang berkemampuan secara finansial dan warga yang kurang berkemampuan.
2. Faktor penghambat untuk menyelenggarakan *good governance* pada Kantor Kecamatan Sipirok meliputi:
 - a. Masalah yang sangat menyulitkan dalam pengembangan peran masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik oleh pemerintah

- adanya keterbatasan pengetahuan masyarakat atas informasi yang diperlukan.
- b. Sebagian masyarakat tidak cukup pengetahuan terhadap resiko yang akan ditanggung sesudah ditandatanganinya sebuah dokumen.
 - c. Pengetahuan sebagian masyarakat terhadap hak-haknya yang melekat pada dirinya baik sebagai pribadi maupun sebagai bagian dari masyarakat masih sangat terbatas.
 - d. Masalah yang lebih mendasar adalah karena faktor budaya yang sebagai bagian dari bangsa yang cukup lama terjajah yang selalu berada dalam posisi dibawah, sebagian masyarakat tidak tahu bahwa dia memiliki hak yang cukup untuk mendapatkan pelayanan yang baik sebagai warga negara.

5.2. Saran

1. Perlunya prinsip pemerataan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh camat, agar dalam pemberian pelayanan publik, lebih mengedepankan pemerataan, kepada semua warga, tidak memandang yang berkemampuan secara finansial maupun warga yang tidak berkemampuan.
2. Lebih ditingkatkan dan dimaksimalkan pelayanan publik kepada setiap warga, yang akan mengurus surat-surat kependudukan dan lain-lain, agar nantinya dapat tercipta pelayanan prima kepada masyarakat melalui prinsip-prinsip *Good Governance*.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku:

- Agus Dwiyanto, *Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali*, Yogyakarta, Gava Media, Jurusan Manajemen Dan Kebijakan Publik Dan Magister Administrasi Publik, 2010.
- Atik Septi Winarsih dan Ratminto. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010.
- Dharma Setyawan Salam, *Manajemen Pemerintahan Indonesia*, Jakarta, Djambatan, 2004.
- Donald W. Cowell, *Political Economy of Decentralization*. World Bank, 2009.
- Husni Jalil, *Hukum Pemerintahan daerah*, Banda Aceh, Universitas Syah Kuala, 2008.
- Joko Sulisno, *Good Governance. Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan kontrol Birokrasi*. Insan Cendkia. Surabaya, 2010.
- Juniarso Ridwan, *Aspek Hukum Dan Pelayanan Publik*, Bandung, Nuansa, 2010.
- Inu Kencana Syafii dkk. *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2009.
- Kristian Widya Wicaksono, *Administrasi Dan Birokrasi Pemerinta*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2006.
- Lembaga Adminisrasi Negara Republik Indonesia, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Lembaga Administrasi Negara, 2005.
- Moeljarto Tjokrowinoto, *Birokrasi Dalam Polemik*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2004.
- Saiful Arif, *Reformasi Birokrasi Dan Demokratisasi Kebijakan Publik*, Malang, Program Penguatan Simpul Demokrasi, 2006.

B. Perundang-Undangan:

Undang-Undang Dasar Tahun 1945

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/7/24

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

Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/7/24

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