GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM DI KANTOR CAMAT KECAMATAN HURUNA KABUPATEN NIAS SELATAN

SKRIPSI

OLEH:

YENNY JUWITA HALAWA
218510013

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

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

Document Accepted 24/7/25

Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM DI KANTOR CAMAT KECAMATAN HURUNA KABUPATEN NIAS SELATAN

SKRIPSI

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

OLEH:

YENNY JUWITA HALAWA
21831013

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

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

Document Accepted 24/7/25

Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

HALAMAN PENGESAHAN

Judul	:	*Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Camat Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan
Nama	:	Yenny Juwita Halawa
NPM	:	218510013
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh :
Pembimbing,

Dr. Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, M.I.P

Mengetahui :

Dekan Fakultas ISIPOL	Ketua Program Studi
Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, MP	**Dr. Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, M.I.P**

Tanggal Lulus : 5 Maret 2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

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

Document Accepted 24/7/25

Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Camat Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan" yang saya susun, sebagai syarat memperoleh Gelar Sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian 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 penjabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 5 mei 2025

Yenny Juwita Halawa

218510013

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 24/7/25

Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	: Yenny Juwita Halawa
NPM	: 218510013
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Nonekslusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "*Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Camat Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan", beserta perangkat yang ada (jika di perlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan
Pada Tanggal: 5 mei 2025
Yang menyatakan,

Yenny Juwita Halawa
218510013

UNIVERSITAS MEDAN AREA

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

Document Accepted 24/7/25

Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "*Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Camat Huruna Kabupaten Nias Selatan". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat implementasi tersebut. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* seperti akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi di Kantor Camat Huruna belum sepenuhnya optimal. Akuntabilitas terlihat dari adanya laporan pertanggungjawaban, tetapi masih terbatas pada aspek administratif tanpa evaluasi menyeluruh. Transparansi belum maksimal karena kurangnya akses informasi publik terkait pelayanan administrasi. Partisipasi masyarakat juga rendah karena minimnya keterlibatan aktif dalam pengambilan keputusan. Faktor penghambat yang ditemukan meliputi keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang kurang memadai, dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prinsip *good governance*. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis seperti peningkatan kapasitas pegawai, pengembangan teknologi informasi, serta sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi berbasis *good governance* di wilayah pedesaan.

Kata Kunci: *Good Governance,* Pelayanan Administrasi Umum, Kantor Camat.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 24/7/25

Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

ABSTRACT

This research is titled "Good Governance in General Administrative Services at the Huruna Sub-District Office, South Nias Regency". This research aimed to analyze the implementation of good governance principles in general administrative services at the Huruna Sub-District Office and to identify the inhibiting factors of the implementation. The research approach used was descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The research results showed that the implementation of good governance principles such as accountability, transparency, and participation at the Huruna Sub-District Office had not been fully optimal. Accountability was seen from the existence of accountability reports but was still limited to administrative aspects without comprehensive evaluation. Transparency was not optimal due to lack of public access to information related to administrative services. Community participation was also low due to the minimal active involvement in decision-making. The inhibiting factors included limited human resources, inadequate infrastructure, and low public understanding of good governance principles. Therefore, strategic steps were needed such as capacity building for employees, development of information technology, and public outreach. This research was expected to serve as a reference for local governments in improving the quality of administrative services based on good governance in rural areas.

Keywords: *Good Governance, General Administrative Services, Sub-District Office*

UNIVERSITAS MEDAN AREA

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

Document Accepted 24/7/25

Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

RIWAYAT HIDUP

I. DATA PRIBADI

Nama	: Yenny Juwita Halwa
Alamat	: Jl. PBSI Gedung Universitas Medan Area
Tempat /Tanggal Lahir	: Sifaoroa'si, 13 Juni 2004
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Kristen Protestan
Status Pernikahan	: Belum Menikah
Warga Negara	: Indonesia
Nomor Telepon	: 081360872853
E-mail	: *yennyhalawa0@gmail.com*
Kode Pos	: 22533

II. PENDIDIKAN

2009-2015	: SD Negeri No 071193
2015-2018	: SMP Negeri 3 Huruna
2018-2021	: SMA Negeri 2 Huruna (Ilmu Pengetahuan Sosial)
2021-Sekarang	: Universitas Medan Area (Ilmu Pemerintahan)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25

Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena kasih dan karunia-Nya yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "*Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Camat Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan"

Maka dalam kesempatan ini tak lupa juga terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan dukungan dan kontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini. Secara khusus dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Yayasan pendidikan Haji Agus Salim Universitas Medan Area.
2. Rektor Universitas Medan Area, Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku penanggungjawab penuh terhadap proses belajar mengajar di lingkungan Universitas Medan Area.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, Bapak Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.IP selaku penanggungjawab di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Dr. Novita Wulandari, S.ST, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Ibu Dr. Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, M.I.P selaku dosen pembimbing yang sangat baik, dan telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

6. Bapak/Ibu dosen dan seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
7. Dalam setiap langkah perjalanan ini, penulis tidak pernah sendiri. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya teristimewa kepada kedua orang tua tercinta saya Bapak Fareso Halawa dan Ibu Yuliana Zebua yang selalu memberikan doa, dukungan, waktu maupun materi dan kasih sayang tanpa batas. Tanpa bimbingan, motivasi, serta pengorbanan kalian, saya tidak akan bisa sampai pada titik ini.
8. Tak lupa, rasa terima kasih juga penulis sampaikan kepada kedua saudara laki-laki saya yang terkasih Fajar Hidayat Halawa dan Rahman Syarif Halawa yang selalu ada di sisi saya, baik dalam suka maupun duka, yang selalu memberikan dukungan dari waktu, tenaga maupun materi dan serta doa. Kehadiran kalian menjadi kekuatan tersendiri bagi saya untuk terus berjuang dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Dalam proses penyusunan ini, saya menyadari bahwa perjalanan tidak selalu mudah. Namun, kehadiran teman-teman penulis yang selalu ada memberikan semangat dan kekuatan bagi penulis untuk terus melangkah. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat-sahabat saya Sitaini Sihotang, Meli Aprida Laosmarito Silaban dan Sandrina R. Malakiano Simatupang yang selalu mendukung, menemani, dan memberikan motivasi di setiap langkah penulis. Kehadiran kalian menjadi cahaya dalam perjalanan ini, baik dalam suka maupun duka.
10. Seluruh senior dan alumni stambuk 2020, teman-teman stambuk 2021, stambuk 2022, stambuk 2023 dan stambuk 2024 prodi Ilmu Pemerintahan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

yang telah banyak memberikan doa serta motivasi kepada penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

11. Skripsi ini adalah hasil dari proses panjang yang penuh tantangan, yang tidak hanya menguji kemampuan akademik, tetapi juga mental, konsistensi, dan semangat pribadi. Oleh karena itu, penulis secara tulus ingin menyampaikan terima kasih kepada diri sendiri atas keberanian untuk memulai, keteguhan hati untuk terus melangkah meski dalam keterbatasan, dan komitmen untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Penulis percaya bahwa menghargai usaha diri sendiri adalah bagian dari proses tumbuh dan belajar. Terima kasih telah bertahan, tetap belajar dalam tekanan, dan tidak menyerah meski jalan terasa berat. Dan terakhir penulis mengucapkan terimakasih Tuhan, ini sulit tapi saya berhasil menyelesaikan perkuliahan saya dalam waktu 3,5 tahun.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripssi ini tidak luput dari kesalahan dan kekuarangan. Oleh kareana itu penulis mengharapkan adanya saran, kritik, dan masukkan yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca.

Medan, 5 mei 2025
Penulis,

Yenny Juwita Halawa

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

DAFTAR ISI

Hal.

ABSTRAK ..... **v**

ABSTRACT ..... ***vi***

RIWAYAT HIDUP ..... **vii**

KATA PENGANTAR ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**

2.1 *Good Governance* 10
2.1.1 Definisi *Good Governance* 10
2.1.2 Konsep *Good Governance* 17
2.1.3 Ciri-Ciri *Good Governance* 19
2.1.4 Prinsip-Prinsip *Good Governance* 19
2.2 Pelayanan 27
2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan 34
2.3 Administrasi Umum 35
2.4 Penelitian Terdahulu 38
2.5 Kerangka Berpikir 38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN **45**

3.1 Jenis Penelitian 45
3.2 Informan Penelitian 46
3.3 Teknik Pengumpulan Data 48
3.4 Teknik Analisis Data 48
3.5 Sumber Data 50
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian 52
3.6.1 Lokasi Penelitian 52
3.6.2 Jadwal Penelitian 52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **54**

4.1 Hasil 54
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Camat Huruna 54
4.1.2 Letak Geografis Kantor Camat Huruna 55
4.1.3 Wilayah Administratif 58

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

4.1.4 Visi dan Misi Kantor Camat Huruna 59
4.1.5 Jumlah Penduduk Kecamatan Huruna 60
4.1.6 Struktur Organisasi kantor Camat Huruna 61
4.2 Pembahasan 63
4.2.1 Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Camat Kecamatan Huruna, Kabupaten Nias Selatan 63
4.2.2 Faktor Penghambat Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Camat Kecamatan Huruna, Kabupaten Nias Selatan 105

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 125
5.1 Simpulan 125
5.2 Saran 128

DAFTAR PUSTAKA 130

LAMPIRAN 132

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

DAFTAR TABEL

Hal.

1. Penelitian Terdahulu 38
2. Informan penelitian 48
3. Jadwal Penelitian 53
4. Luas Daerah Menurut Desa/Kelurahan
di Kecamatan Huruna 57
5. Jumlah Satuan Lingkungan Setempat Menurut Desa
di Kecamatan Huruna 58
6. Jumlah Penduduk Kecamatan Huruna
Berdasarkan Jenis Kelamin 60

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

DAFTAR GAMBAR

Hal.

1. Kerangka Berpikir 44
2. kantor camat Huruna 55
3. Peta Wilayah Kecamatan Huruna 56
4. Struktur Organisasi Kantor Camat Huruna 62
5. Rapat Evaluasi Kinerja 68
6. Rapat Koordinasi 89

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

UNIVERSITAS MEDAN AREA

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

Document Accepted 24/7/25

Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, penerapan *good governance* menjadi perhatian utama, terutama dalam konteks reformasi birokrasi. Salah satu indikator utama keberhasilannya adalah kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. *Good governance*, atau tata kelola pemerintahan yang baik, mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Prinsip-prinsip ini berperan penting dalam meningkatkan pelayanan publik, yang pada gilirannya memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance,* diharapkan pelayanan publik dapat lebih responsif, menekan praktik korupsi, meningkatkan efisiensi administrasi, serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat (Dwiyanto, A., 2011).

Menurut Komite Nasional Kebijakan Governance, pemerintah Indonesia memiliki tanggung jawab dalam menerapkan standar *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) yang telah disesuaikan dengan standar internasional (Sutedi, 2011). Salah satu aspek utama dalam *good governance* adalah pemahaman terhadap prinsip-prinsip yang mendasarinya, yang berfungsi sebagai tolak ukur kinerja pemerintahan. Kualitas suatu pemerintahan dapat dinilai berdasarkan sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* diterapkan.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama dalam penerapan *good governance*. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus dikelola dengan prinsip-prinsip yang menjamin transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip tersebut, pemerintah diharapkan dapat meningkatkan transparansi, mendorong partisipasi masyarakat, serta memperkuat sistem pengawasan dan pengendalian dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Nubatonis, Rusmiwari, dan Suwasono (2014) menyimpulkan bahwa *good governance* dapat diterapkan melalui berbagai upaya, seperti peningkatan profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, serta penegakan supremasi hukum.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang dibentuk untuk memperkuat koordinasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat lokal. Dalam hal ini, Camat sebagai pemimpin tertinggi di kecamatan bertanggung jawab untuk mengoordinasikan berbagai urusan pemerintahan di wilayahnya, termasuk dalam memberikan pelayanan yang optimal serta memberdayakan masyarakat di tingkat Desa/Kelurahan. Oleh karena itu, keberhasilan penerapan prinsip-prinsip *good governance* di tingkat kecamatan sangat ditentukan oleh kinerja dan kapabilitas Camat serta aparatur kecamatan dalam mengelola pelayanan publik secara efektif.

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Pelayanan merupakan aspek krusial dalam sebuah instansi pemerintahan dan menjadi elemen utama dalam membangun hubungan dengan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai sarana pemenuhan kebutuhan masyarakat, tetapi juga mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan itu sendiri. Menurut Veranita & Darmawan (2021), pelayanan mencerminkan nilai dari suatu instansi pemerintah, karena tujuan utama keberadaannya adalah untuk menghadirkan kualitas pelayanan yang semakin baik bagi masyarakat. Hal ini terutama berlaku bagi kantor kecamatan, yang berperan sebagai lembaga pemerintahan terdekat dengan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang perlu ditingkatkan dalam rangka penguatan peran kecamatan. Pemerintah memiliki kewajiban utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan berperan sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan standar yang seharusnya. Dengan fungsi pelayanan sebagai katalisator, organisasi pemerintahan diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa sangat bergantung pada kinerja pelayanan itu sendiri (LAN RI, 2003).

Namun, penerapan *good governance* di Kecamatan Huruna menghadapi berbagai tantangan, baik dari faktor internal maupun eksternal. Secara internal, kurangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip *good governance* menjadi salah satu kendala utama. Sementara itu, faktor eksternal seperti rendahnya partisipasi masyarakat dan keterbatasan infrastruktur juga turut menghambat proses tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Safrijal, Basyah, dan Ali (2016) menunjukkan bahwa kendala-kendala ini sering kali menjadi penghalang dalam

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

penerapan *good governance,* yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik.

Budaya birokrasi yang lebih berorientasi pada kekuasaan dibandingkan pelayanan menjadi salah satu hambatan dalam penerapan *good governance* di tingkat kecamatan. Rohman (dalam Bida, 2021) mengungkapkan bahwa birokrasi yang lebih mementingkan kekuasaan dapat mengurangi martabat masyarakat sebagai warga negara serta menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, upaya perbaikan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan dengan menekankan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, guna menciptakan pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel.

Partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan masih tergolong rendah, sementara akuntabilitas pemerintah sering kali kurang transparan. Masyarakat jarang terlibat secara aktif dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program pelayanan publik, sehingga mereka tidak sepenuhnya memahami sejauh mana pemerintah bertanggung jawab atas kebijakan yang diterapkan. Kurangnya partisipasi ini dapat berdampak pada rendahnya kualitas keputusan yang diambil, yang berujung pada ketidaksesuaian antara kebijakan yang dibuat dengan kebutuhan masyarakat serta minimnya rasa memiliki terhadap kebijakan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana prinsip-prinsip *good governance* diterapkan dalam pelayanan publik di Kecamatan Huruna serta dampaknya terhadap kesejahteraan masyarakat.

Pada tingkat pemerintahan daerah, khususnya di kantor-kantor kecamatan, penerapan *good governance* menjadi sangat krusial karena kecamatan merupakan

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

ujungg tombak pelayanan publik yang lanngsung berinteraksi dengan masyarakat. Pelayanan administrasi umum di kantor kecamatan, seperti penerbitan surat keterangan, pelayanan administrasi kependudukan, dan perizinan, sangat bergantung pada seberapa baik prinsip-pprinsip *good governance* diterapkan. Penerapan yaang baiik akan menghasilkan layanan yang cepat, transparan, dan memuaskan masyarakat.

Penelitian Nasution (2018) mengungkapkan bahwa penerapan *good governance* dalam pelayanan publik masih belum optimal. Salah satu penyebab utamanya adalah ketidakcocokan komunikasi antara pimpinan dan bawahan. Meskipun Camat telah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik, kurangnya dukungan dari bawahannya sering kali menjadi kendala dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance* secara efektif. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia juga diidentifikasi sebagai faktor penghambat yang memperlambat proses perbaikan dalam pelayanan publik.

Di Kecamatan Huruna, Kabupaten Nias Selatan, penerapan *good governance* dalam pelayanan administrasi umum masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan pengamatan awal, ditemukan beberapa masalah seperti keterlambatan dalam pelayanan, kurangnya transparansi dalam pengelolaan informasi, serta minimnya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip *good governance* belum sepenuhnya diterapkan di Kantor Camat Huruna, yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia, khususnya di Kecamatan Huruna, Kabupaten Nias Selatan, masih menghadapi berbagai

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

tantangan. Kecamatan Huruna, dengan karakteristik kepulauan dan keterbatasan infrastruktur, kerap kali mengalami kendala dalam penyediaan layanan publik yang efektif dan efisien. Masalah yang sering muncul meliputi keterlambatan dalam proses administrasi, kurangnya transparansi dalam pengelolaan informasi, serta minimnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Akibatnya, pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan masyarakat secara maksimal.

Masyarakat Kecamatan Huruna kerap kali menghadapi berbagai kendala dalam mengakses layanan publik, antara lain kurangnya transparansi dalam prosedur pelayanan, minimnya informasi mengenai waktu dan biaya pelayanan, serta terbatasnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik. Keterbatasan ini mencerminkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Camat Huruna belum sepenuhnya optimal. Rendahnya transparansi dan kurangnya partisipasi masyarakat juga menyebabkan rendahnya kualitas keputusan yang diambil oleh pemerintah kecamatan, sehingga tidak jarang terjadi ketidaksesuaian antara kebijakan yang diterapkan dengan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, masalah internal dalam birokrasi kecamatan juga menjadi penghambat utama dalam penerapan *good governance*. Faktor-faktor seperti kuraangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip *good governance,* rendahnya disiplin kerja, serta keterbatasan sarana dan prasarana, turut berkontribusi pada rendahnya kualitas pelayanan. Birokrasi yang cenderung berorientasi pada kekuasaan daripada pelayanan juga memperburuk situasi, di mana

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

masyarakat sering kali merasa diperlakukan tidak adil dan kurang mendapatkan pelayanan yang layak.

Dengan mempertimbangkan berbagai tantangan yang telah diidentifikasi dalam penelitian-penelitian terdahulu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis sejauh mana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Huruna, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya atau kegagalannya. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta tata kelola pemerintahan di Kecamatan Huruna, Kabupaten Nias Selatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *good governance* dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Kecamatan Huruna, Kabupaten Nias Selatan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* telah diterapkan di Kantor Camat Huruna serta memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi umum di kecamatan tersebut.

Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode wawancara dan observasi. Selain itu, penelitian ini juga akan meninjau literatur yang relevan guna memahami konteks penerapan *good governance* dalam pelayanan publik, baik di Indonesia maupun di tingkat internasional. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "*Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Camat Kecamatan Huruna, Kabupaten Nias Selatan."

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

1.2 Rumusan Masalah

Yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada dua poin sebagai berikut :

1. Bagaiimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Kecamatan Huruna, Kabupaten Nias Selatan?
2. Apa saja faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Kecamatan Huruna, Kabupaten Nias Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Kecamatan Huruna, Kabupaten Nias Selatan.
2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat penerapan *good governance* dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Kecamatan Huruna, Kabupaten Nias Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut adalah beberapa manfaat penelitian:

1. Manfaat Praktis

   Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan rekomendasi praktis bagi pemerintah Kecamatan Huruna dan pemangku kepentingan terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi umum dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*.

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

2. Manfaat Bagi Peneliti

   Penelitian ini akan meningkatkan kemampuan peneliti dalam menganalisis dan mengevaluasi kebijakan serta praktik pelayanan administrasi publik yang berbasis tata kelola pemerintahan yang baik. Peneliti dapat memperdalam pemahaman tentang penerapan konsep *good governance* dalam pelayanan publik khususnya ditingkat kecamatan.

3. Manfaat Sosial

   Penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada masyarakat tentang pentingnya partisipasi aktif dalam proses pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang *good governance,* masyarakat dapat lebih kritis dan terlibat dalam pengawasan serta evaluasi pelayanan publik.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Good Governance*

2.1.1 Definisi *Good Governance*

Menurut Rizal Djalil (2018:395), *good governance* adalah tata kelola pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih dalam suatu organisasi, yang dituntut oleh rakyat untuk memberikan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel sesuai dengan prinsip-prinsipnya serta mampu memberantas korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Menurut Kooniman (dalam Jasiva Nandya Pratiwi, 2019), istilah *governance* berasal dari kata *'government'*, yang dalam bahasa Inggris diartikan sebagai pengarahan dan administrasi yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam suatu negara, negara bagian, kota, dan sebagainya. Dalam konteks bahasa Indonesia, *governance* lebih mengarah pada proses dan tindakan pengelolaan pemerintahan. *Governance* dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan atau proses interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam berbagai bidang yang menyangkut kepentingan publik.

Menurut Pratolo dan Jatmiko (2017:24), *good governance* adalah suatu penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang solid dan bertanggung jawab, yang sejalan dengan prinsip dokumentasi dan efisiensi pasar, penghindaran salah alokasi dana investasi, serta pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif. Selain itu, *good governance* juga mencakup penerapan disiplin anggaran serta penciptaan kerangka hukum dan politik yang baik guna mendorong pertumbuhan aktivitas usaha.

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Sedarmayanti (2010:67) menjelaskan bahwa *good governance* atau tata kepemerintahan yang baik adalah sistem yang memungkinkan terjadinya mekanisme penyelenggaraan pemerintahan negara secara efektif dan efisien, dengan tetap menjaga sinergi yang konstruktif antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat.

Berdasarkan pengertian di atas, Sedarmayanti (2012:6-7) mengemukakan bahwa *good governance* berorientasi pada dua aspek utama:

1. Orientasi ideal, negara diarahkan pada pencapaian tujuan nasional dengan menekankan demokratisasi dalam kehidupan bernegara. Elemen konstituennya meliputi *legitimacy* (apakah pemerintah dipilih dan mendapat kepercayaan dari rakyat), *accountability* (akuntabilitas), *securing of human rights* (jaminan hak asasi manusia), *autonomy and devolution of power* (otonomi dan pelimpahan kekuasaan), serta *assurance of civilian control* (jaminan kontrol sipil).
2. Pemerintahan yang berfungsi secara ideal, pemerintahan yang berjalan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan nasional. Efektivitas dan efisiensi ini bergantung pada kompetensi pemerintah, serta sejauh mana struktur dan mekanisme politik serta administratif dapat berfungsi dengan baik.

Menurut Sri Mulyani (2017:194), *good governance* adalah kesepakatan yang dicapai antara pemerintah, warga negara, dan pihak swasta dalam penyelenggaraan pemerintahan di suatu negara. Kesepakatan ini bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan efektif dalam melayani masyarakat.

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Menurut Rahman (2018:23), *good governance* adalah suatu mekanisme atau proses menuju kondisi yang lebih baik dengan menata hubungan antara birokrasi dan lembaga di luar pemerintah, termasuk masyarakat. Keterlibatan pemangku kepentingan dalam birokrasi sangat penting karena mereka memiliki kompetensi untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Selain itu, partisipasi masyarakat juga diperlukan untuk memastikan kebijakan dapat berjalan dengan efektif dan sesuai dengan kebutuhan publik.

Menurut Santosa dalam Sutrisna & Setiawati (2023:3), *good governance* mencakup hubungan yang sinergis dan konstruktif antara negara (pemerintah), sektor swasta, dan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah berperan dalam mengembangkan serta melaksanakan prinsip-prinsip seperti profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, dan efektivitas.

Sementara Menurut Socius oleh Pamungkas & Rosyanfikri (2021:37), *good governance* merupakan suatu konsep yang mengacu pada proses pengambilan keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara kolektif.

Menurut Kartiwa (2020), *good governance* merupakan suatu sistem tata kelola pemerintahan yang didasarkan pada prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, serta supremasi hukum dalam pengelolaan kepentingan publik. Tujuan utama dari *good governance* adalah meningkatkan mutu pelayanan publik, memastikan pembangunan yang berkelanjutan, serta menjamin hak dan kebutuhan masyarakat secara adil serta efisien.

Menurut United Nations Development Programs (UNDP) 1997, mendefinisikan, *good governance* adalah cara suatu negara atau pemerintah mengatur urusan publik dengan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas,

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

partisipasi, dan supremasi hukum, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi. Hal ini bertujuan untuk memastikan pengambilan keputusan yang efektif, adil, dan responsif terhadap, kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastrorillo, M. (2020) mendefinisikan *good governance* sebagai prinsip-prinsip dalam pengelolaan pemerintahan yang mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipasi, serta supremasi hukum. Prinsip-prinsip tersebut bertujuan untuk memastikan pemerintahan berjalan dengan baik, berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik, dan mampu memenuhi hak-hak masyarakat.

Mardiasmo (2018:23), sebagaimana dikutip oleh World Bank, menyatakan bahwa *good governance* merupakan pengelolaan pembangunan yang efektif, dan bertanggung jawab dengan berlandaskan pada prinsip-prinsip demokrasi serta efisiensi pasar. Konsep ini mencakup upaya dalam mencegah kesalahan alokasi sumber daya dan investasi, serta menghindari praktik korupsi di tingkat politik maupun administratif. Selain itu, disiplin anggaran juga menjadi aspek penting dalam membangun kerangka hukum dan politik yang dapat mendukung perkembangan aktivitas ekonomi.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 mendefinisikan *good governance* sebagai tata kelola pemerintahan yang berlandaskan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, serta diterima oleh seluruh lapisan masyarakat. Secara keseluruhan, *good governance* dapat diartikan sebagai penyelenggaraan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan rakyat dan berpedoman pada norma yang berlaku, dengan tujuan mewujudkan cita-cita negara.

Governance terdiri dari tiga aspek utama yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing, yaitu:

a. *State* (Negara/Pemerintah)

   Institusi pemerintah memiliki peran dalam menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif. Untuk membangun *good governance*, diperlukan perubahan yang menuntut adanya kepemimpinan di setiap pihak guna membangun partnership di antara para pemangku kepentingan (*stakeholders*). Partnership ini merupakan hubungan kerja sama yang didasarkan pada kepercayaan, kesetaraan, dan kemandirian untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konsep *good governance*, pemerintah diharapkan lebih dekat dengan masyarakat serta lebih melibatkan mereka dalam setiap keputusan dan kebijakan yang diambil.

b. *Private Sector* (Sektor Swasta/Dunia Usaha)

   Sektor swasta merupakan salah satu unsur penting dalam mewujudkan *good governance*. Dalam tata kelola pemerintahan yang baik, sektor swasta memiliki peran yang setara dengan pemerintah maupun masyarakat sipil (*civil society*). Kontribusi utama sektor ini adalah menciptakan lapangan pekerjaan serta meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemerintah.

c. *Society* (Masyarakat)

   Dalam ekosistem *governance*, masyarakat berperan dalam membangun interaksi sosial, ekonomi, dan politik. Masyarakat juga memiliki tanggung jawab dalam mengajak kelompok lain untuk berpartisipasi dalam berbagai

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

aktivitas ekonomi, sosial, dan politik guna menciptakan tatanan pemerintahan yang lebih baik.

Sedarmayanti (2013:282) menjelaskan bahwa dari aspek pemerintahan, *good governance* dapat dilihat melalui tiga aspek utama, yaitu:

1. Hukum/Kebijakan

   Berfokus pada perlindungan kebebasan sosial, politik, dan ekonomi, sehingga menciptakan lingkungan yang aman dan adil bagi masyarakat.

2. Kompetensi Administrasi dan Transparansi

   Mencakup kemampuan dalam perencanaan dan implementasi kebijakan secara efisien, penyederhanaan organisasi, pembentukan disiplin kerja, serta pengembangan model administratif yang efektif. Selain itu, keterbukaan informasi juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pemerintahan yang akuntabel.

3. Desentralisasi

   Melibatkan desentralisasi regional serta dekonsentrasi dalam departemen pemerintahan guna meningkatkan efektivitas layanan publik dan mendekatkan pemerintah kepada masyarakat.

Good governance pada intinya merupakan seni pemerintahanyang didasarkan pada prinsip *rule of law*, dengan elemen-elemen penting seperti, transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan tanggung jawab. Elemen-elemen ini membatasi proses pemerintahan serta mendefinisikan fungsi dan kewenangan secara tegas.

Di Indonesia, penerapan *good governance* didukung oleh Undang-Undang No. 30 Tahun 2014, yang bertujuan meningkatkan kualitas pemerintahan serta mencegah praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme. Untuk mewujudkan transparansi

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

dan akuntabilitas, pemerintah mengembangkan berbagai program, seperti Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan *e-Government*. Meskipun telah terjadi kemajuan dalam penerapannya, masih terdapat berbagai tantangan, seperti resistensi terhadap perubahan, keterbatasan sumber daya, serta kendala infrastruktur yang menghambat efektivitas pelaksanaannya.

Salah satu contoh penerapan *good governance* dapat dilihat dari praktik transparansi dan akuntabilitas di Singapura. Pemerintah Singapura dikenal dengan kebijakan anti-korupsinya yang ketat serta sistem pelaporan yang transparan, yang mencerminkan implementasi prinsip *good governance* secara efektif. Sebagai contoh, Singapura menerapkan sistem *e-Procurement,* yang memungkinkan proses pengadaan barang dan jasa dilakukan secara terbuka serta dapat diverifikasi oleh publik, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan.

Good governance sering dibandingkan dengan model tata kelola lainnya seperti New Public Management (NPM) dan Governance Network. NPM menekankan pada efisiensi dan pengelolaan yang mirip dengan praktik bisnis, sementara Governance Network fokus pada kerjasama antara berbagai aktor dalam jaringan pemerintahan dan sektor swasta. Perbedaan utama antara *good governance* dan model-model ini terletak pada penekanan pada transparansi dan partisipasi masyarakat, yang lebih ditekankan dalam *good governance* dibandingkan dengan model lainnya.

Meski *good governance* sering dipuji, beberapa kritik muncul terkait penerapannya. Beberapa ahli berpendapat bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* sering kali mengalami kesulitan di lapangan karena adanya konflik kepentingan, resistensi dari elite politik, dan struktur birokrasi yang sudah mapan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Selain itu, ada pandangan bahwa fokus pada prinsip-prinsip ini bisa mengabaikan kebutuhan mendesak lainnya seperti pembangunan ekonomi dan sosial yang sering memerlukan pendekatan pragmatis.

Dengan memperhatikan contoh praktis, perbandingan dengan model tata kelola lain, serta kritik dan kontroversi, dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi *good governance*. Ini membantu dalam menilai efektivitas prinsip-prinsip ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta memahami tantangan yang dihadapi dalam proses penerapannya.

Oleh karena itu, penerapan *good governance* dalam sistem pemerintahan memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance, setiap kebijakan dan keputusan dapat dijalankan secara lebih transparan, akuntabel, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hal ini dapat mengurangi praktik korupsi, sehingga meningkatkan efisiensi administrasi, dan memperbaiki kesejahteraan umum. Namun, penerapan prinsip-prinsip ini juga menghadapi tantangan seperti resistensi terhadap perubahan, kekurangan sumber daya, dan perlunya reformasi struktural yang mendalam.

2.1.2 Konsep *Good Governance*

Menurut Nugroho (2008:118), dalam konsep *good governance*, setiap aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Tanggung jawab dan kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban (*accountability*) tidak hanya ditujukan kepada

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

atasan, tetapi juga kepada para stakeholders, termasuk masyarakat luas sebagai pihak yang berkepentingan.

Good governance, melibatkan prosedur pengambilan keputusan dan implementasinya demi kepentingan bersama. Konsep ini mulai diterapkan di Indonesia setelah gerakan reformasi 1998, yang ditandai dengan keinginan untuk memperbaiki kinerja birokrasi yang sebelumnya terhambat oleh korupsi, ketidak profesionalan, serta birokrasi yang tidak efektif dan efisien.

Konsep *good governance* telah diterapkan oleh berbagai pihak, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Namun, pemahaman mengenai *governance* masih sering mengalami kerancuan. Banyak yang mengartikan *governance* secara sederhana sebagai tata pemerintahan yang hanya berfokus pada struktur dan manajemen lembaga eksekutif. Padahal, *governance* memiliki cakupan yang lebih luas, di mana pemerintah (*government*) hanyalah salah satu dari tiga aktor utama. Dua aktor lainnya yang turut berperan dalam *good governance* adalah sektor swasta (*private sector*) dan masyarakat madani (*civil society*).

Menurut Sedarmayanti (2009:274), konsep good governance mencakup dua pemahaman utama, yaitu:

1. Nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat serta mendorong peningkatan kemampuan masyarakat dalam mencapai tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan, dan keadilan sosial.
2. Aspek fungsional yang menekankan pada efektivitas dan efisiensi pemerintah dalam menjalankan tugasnya guna mencapai tujuan tertentu.

Pemahaman tentang *governance* pada dasarnya berkaitan dengan bagaimana tiga aktor utama, pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat, berkolaborasi dalam

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

suatu sistem yang diatur berdasarkan kesepakatan bersama. Pemerintah berperan dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, dan keamanan. Sementara itu, sektor swasta memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, membuka lapangan kerja, serta meningkatkan pendapatan masyarakat. Adapun masyarakat madani (civil society) berperan dalam membangun interaksi sosial, politik, dan ekonomi, sekaligus bertindak sebagai pengawas terhadap proses-proses yang berlangsung dalam pemerintahan dan dunia usaha.

Dengan pemahaman ini, penambahan kata sifat *'good'* pada *governance* mengacu pada tata kelola pemerintahan yang baik atau positif. Sifat baik atau positif tersebut tercermin ketika setiap aktor mampu memanfaatkan sumber daya secara maksimal sesuai potensinya, berdasarkan kesadaran dan kesepakatan bersama terhadap, visi yang ingin dicapai. *Governance* disebut sebagai *good* ketika tata kelola tersebut memiliki karakteristik atau indikator tertentu yang menunjukkan kualitasnya.

G*ood governance* tidak hanya mencakup keberhasilan dalam mencapai tujuan, tetapi juga memperhatikan bagaimana proses pengelolaan tersebut dilakukan secara transparan, akuntabel, partisipatif, serta berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani perlu saling bekerja sama dalam menciptakan suatu tata kelola yang menjunjung prinsip-prinsip tersebut. Untuk memahami lebih jauh tentang konsep ini, diperlukan pemahaman mengenai definisi dan prinsip *good governance* yang mendasarinya.

2.1.3 Ciri-Ciri *Good Governance*

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Menurut konsep kebijakan yang dikemukakan oleh United Nations Development Programme (UNDP), *good governance* memiliki beberapa ciri utama, yaitu:

1. Melibatkan seluruh pihak dalam pemerintahan dengan prinsip tanggung jawab, transparansi, keadilan, serta efektivitas dalam pelaksanaannya.
2. Menegakkan supremasi hukum sebagai dasar dalam setiap kebijakan dan tindakan pemerintahan.
3. Memastikan bahwa prioritas sosial, politik, dan ekonomi didasarkan pada konsensus komunitas, sehingga mencerminkan kepentingan bersama.
4. Memperhitungkan kepentingan kelompok miskin dan tertinggal dalam proses pengambilan keputusan, khususnya dalam alokasi sumber daya pembangunan, agar tercipta keadilan sosial bagi seluruh lapisan masyarakat.

2.1.4 Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), prinsip diartikan sebagai ‘asas’ atau kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir dan bertindak. Secara harafiah, prinsip dapat dipahami sebagai dasar yang menjadi pedoman, dan dijunjung tinggi oleh seseorang atau kelompok karena diyakini kebenarannya.

Dalam sistem pemerintahan di Indonesia, terdapat beberapa prinsip *good governance* yang harus dipegang. Berdasarkan United Nations Development Programme (UNDP), terdapat sembilan prinsip utama dalam penerapan *good governance,* yaitu:

1. Akuntabilitas (*Accountability*)

   Akuntabilitas merupkan tanggung jawab seorang pemimpin publik yang telah diberikan kepercayaan oleh masyarakat, setiap keputusan yang diambil harus

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

Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan kepentingan umum. Misalnya, pejabat administrasi publik harus menyusun laporan tahunan mengenai penggunaan anggaran dan hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Partisipasi Masyarakat (*Society Participation*)

   Partisipasi masyarakat merupakan bentuk keterlibatan serta keikutsertaan aktif masyarakat diberbagai kegiatan pemerintahan, termasuk dalam proses pengambilan keputusan atau penilaian kualitas pelayanan. Contoh penerapannya adalah melibatkan masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik melalui survei atau forum konsultasi.

3. Transparansi (*Transparency*)

   Transparansi adalah prinsip dasar yang memastikan masyarakat dapat mengakses dengan mudah mengenai informasi tentang kebijakan dan layanan adminstrasi. Contoh penerapannya adalah publikasi prosedur permohonan layanan administrasi secara online.

4. Efisiensi dan Efektivitas (*Efficiency and Effectiveness*)

   Efisiensi dan efektivitas adalah prinsip yang bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan adminstrasi dilakukan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal sehingga mencapai hasil yang diinginkan. Contohnya, penggunaan sistem manajemen berbasis teknologi untuk mempercepat proses administrasi.

5. Kesetaraan (*Equality*)

   Kesetaraan berarti semua masyarakat harus diperlakukan secara adil tanpa membedakan latar belakang, status sosial, atau ekonomi. Setiap warga

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan. Contohnya, pemerintah harus memberikan akses pelayanan yang sama kepada seluruh warga tanpa diskriminasi.

6. Tegaknya Supremasi Hukum (*Rule of Law*)

   Supremasi hukum menegaskan bahwa pelayanan administrasi harus mematuhi hukum yang berlaku. Ini termasuk penerapan peraturan secara adil dalam proses administrasi seperti penerbitan izin usaha.

7. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

   Dalam konteks administrasi umum, visi strategis berarti merencanakan dan mengelola pelayanan dengan mempertimbangkan kebutuhan jangka panjang dan potensi perubahan. Misalnya, merencanakan sistem pengarsipan digital yang akan mempermudah akses data di masa depan.

8. Responsif (*Responsiveness*)

   Responsif berarti bahwa layanan administrasi harus tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan memberikan jawaban atau solusi yang cepat. Contohnya adalah adanya mekanisme pengaduan yang efektif untuk menangani masalah terkait layanan administrasi.

9. Berorientasi pada Konsensus (*Consensus Orientation*)

   Prinsip ini menekankan pentingnya mencapai kesepakatan dalam kebijakan administrasi yang melibatkan berbagai pihak terkait. Misalnya, melibatkan berbagai stakeholder dalam perumusan kebijakan baru mengenai layanan publik.

Prinsip-prinsip diatas saling memperkuat dan tidak dapat berdiri sendiri. Penyelenggaraan pemerintahan yang solid dan bertanggung-jawab, serta efisien dan

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

efektif dengan menjaga kesinergisan antara sektor pemerintah, swasta dan masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, penerapan prinsip-prinsip *good governance* menjadi hal yang penting. Menurut Andre Roudonuwu, Welson Rompas, dan Jericho Denga Pombengi, *good governance* mencakup beberapa prinsip utama, yaitu partisipasi, transparansi, responsivitas, keadilan, efisiensi dan efektivitas, serta akuntabilitas (Rondonuwu & Rompas, n.d.).

Di Indonesia, prinsip-prinsip *good governance* diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang ini menegaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan harus didasarkan pada asas-asas pemerintahan yang baik, yang mencakup asas kepastian hukum, ketertiban, kepentingan umum, transparansi, hak dan kewajiban, profesionalisme, pertanggungjawaban, serta efisiensi dan efektivitas.

Prinsip-prinsip *good governance* merupakan elemen fundamental dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif dan berkualitas. Penerapan prinsip-prinsip ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, disebutkan bahwa kecamatan berfungsi sebagai unit administratif yang berperan dalam mengoordinasikan pelaksanaan pemerintahan di tingkat lokal. Camat memiliki tugas untuk mengoordinasikan berbagai urusan pemerintahan di wilayahnya, termasuk dalam menerapkan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik.

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

Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, prinsip-prinsip *good governance* mencakup berbagai aspek penting yang harus diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan, di antaranya:

1. Profesionalitas, yaitu meningkatkan kemampuan dan moral para penyelenggara pemerintahan agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dan terjangkau. Pelayanan harus didasarkan pada kompetensi serta keahlian penyelenggara agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.
2. Akuntabilitas, yang menjamin adanya pertanggungjawaban para pengambil keputusan dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan publik. Setiap keputusan yang diambil pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan baik secara hukum, moral, maupun kepada masyarakat.
3. Transparansi, yaitu menciptakan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi yang jelas dan akurat. Prinsip ini memastikan kemudahan akses masyarakat dalam memperoleh informasi terkait kebijakan, prosedur, dan keputusan yang dibuat oleh pemerintah.
4. Pelayanan prima, yang mencakup prosedur pelayanan yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, serta pelayanan yang ramah dan disiplin. Tujuan dari prinsip ini adalah memberikan pengalaman yang memuaskan bagi masyarakat dalam berurusan dengan pemerintah.
5. Demokrasi dan partisipasi, yaitu mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Prinsip ini memberi kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dan berpartisipasi aktif dalam kebijakan publik yang berdampak pada mereka.

6. Efisiensi dan efektivitas, yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik secara optimal dengan penggunaan sumber daya yang efektif dan efisien. Pemerintah harus memastikan bahwa layanan yang diberikan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara maksimal demi kepentingan masyarakat.
7. Supremasi hukum, yaitu menegakkan hukum secara adil dan tidak memihak serta menghormati hak asasi manusia (HAM). Prinsip ini memastikan bahwa hukum diterapkan secara konsisten tanpa pengecualian dan tetap memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

Menurut Sedarmayanti (2012:7), terdapat empat unsur utama yang mencerminkan administrasi publik dengan karakteristik kepemerintahan yang baik, yaitu:

1. Akuntabilitas

   Aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk bertindak sebagai penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan serta kebijakan yang ditetapkannya.

2. Transparansi

   Pemerintahan yang baik bersifat terbuka kepada rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang jelas dan akurat.

3. Keterbukaan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Prinsip ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan tanggapan dan kritik terhadap kebijakan pemerintah yang dianggap kurang transparan.

4. Aturan Hukum

   Pemerintahan yang baik harus menjamin kepastian hukum serta menegakkan keadilan bagi masyarakat dalam setiap kebijakan publik yang diterapkan.

Menurut Sedarmayanti (2013:98), penerapan prinsip-prinsip *good governance* berperan penting dalam meningkatkan kinerja organisasi. Sebagai bagian dari reformasi birokrasi, pembangunan birokrasi pemerintah harus dilakukan dengan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia aparatur melalui profesionalisme dan budaya kerja yang disiplin. Dengan demikian, akan tercipta aparatur yang memiliki kemampuan teknis yang mumpuni serta keahlian manajerial yang tinggi, yang didukung oleh budaya kerja keras dan pencapaian prestasi yang signifikan.

Sesuai dengan harapan masyarakat dan tuntutan zaman, aparatur harus memiliki komitmen serta integritas yang dapat dipertanggung jawabkan. Kreativitas dan inovasi dalam bekerja juga menjadi kunci, karena integritas, komitmen, dan tanggung jawab merupakan elemen penting dari *good governance,* yang sesuai dengan tuntutan masyarakat madani (demokratis), desentralisasi, modernisasi, dan multikultural di Indonesia.

Dalam penelitian ini, penulis mengacu pada teori mengenai prinsip-prinsip *good governance* yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2013:289). Penelitian ini berfokus pada implementasi empat prinsip utama *good governance*, yaitu:

1. Akuntabilitas, dengan indikator:

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

Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

a. Bertanggung jawab terhadap kelalaian dalam pelayanan.
b. Menjalankan prosedur dan mekanisme kinerja organisasi.
c. Petugas layanan mengutamakan kepentingan masyarakat.

2. Transparansi, dengan indikator:
   a. Memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi terkait pelayanan di kecamatan.
   b. Mempermudah akses masyarakat terhadap informasi pelayanan.
   c. Menyediakan prosedur pengaduan apabila informasi tidak tersampaikan kepada publik.
3. Partisipasi, dengan indikator:
   a. Setiap kebijakan pelayanan didasarkan pada kesepakatan bersama masyarakat, misalnya melalui musyawarah.
   b. Masyarakat dapat memberikan kritik dan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
   c. Melibatkan masyarakat dalam kegiatan sosialisasi.
4. Supremasi Hukum, dengan indikator:
   a. Adanya aturan yang menjamin kepastian dalam pemberian layanan.
   b. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur pelaksanaan pelayanan.
   c. Penerapan reward and punishment bagi petugas layanan.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip di atas, diharapkan tercipta pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel, yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas serta mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

2.2 Pelayanan

Menurut Mahmudi (2013:223), setiap kegiatan pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mematuhi ketentuan hukum yang berlaku. Aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sebagai pihak yang berkontribusi melalui pembayaran pajak dan retribusi, masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas.

Moenir (2010:26) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan memanfaatkan faktor materi, sistem, prosedur, dan metode tertentu guna memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak mereka. Pelayanan tidak hanya bersifat rutin dan berkesinambungan, tetapi juga mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Menurut Moenir (2010:61), terdapat dua bentuk pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat, yaitu pelayanan secara lisan dan pelayanan melalui tulisan.

1. Pelayanan Lisan

Pelayanan ini diberikan oleh petugas yang bertugas di bidang Hubungan Masyarakat (Humas), layanan informasi, serta bidang lain yang bertanggung jawab dalam memberikan penjelasan atau keterangan mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar pelayanan lisan dapat berjalan dengan baik sesuai harapan, petugas pelayanan harus memenuhi beberapa syarat berikut:

1) Memiliki pemahaman yang benar mengenai masalah-masalah dalam bidang tugasnya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

2) Mampu menyampaikan penjelasan dengan lancar, singkat, tetapi tetap jelas sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan informasi.
3) Menunjukkan sikap sopan dan ramah serta menghindari percakapan atau candaan dengan sesama pegawai ketika sedang tidak ada masyarakat yang dilayani, agar tetap terlihat disiplin dan bertanggung jawab terhadap tugas.

2. Pelayanan Tulisan

Pelayanan ini diberikan dalam bentuk tertulis yang memuat informasi kepada masyarakat mengenai berbagai permasalahan yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari tiga jenis, yaitu:

1) Layanan petunjuk dan informasi, yang berisi panduan bagi masyarakat untuk mempermudah mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga terkait.
2) Layanan reaksi tertulis, yang mencakup tanggapan terhadap permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan, dan sebagainya.
3) Pelayanan dalam bentuk perbuatan, yaitu layanan yang diberikan dalam bentuk tindakan nyata atau hasil perbuatan, bukan sekadar kesanggupan atau penjelasan secara lisan.

Dengan memahami dan menerapkan kedua bentuk pelayanan ini secara optimal, diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Dalam konteks pelayanan, terdapat dua istilah penting yang perlu dipahami yakni, melayani dan pelayanan. Menurut Poerwadarminta (1995:572), melayani berarti membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang, sedangkan

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan orang lain.

Pelayanan yang baik dan memuaskan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Indiahono (2009:162), yang menyatakan bahwa pelayanan yang optimal dapat menghasilkan beberapa manfaat berikut:

1. Masyarakat akan menghargai serta merasa bangga terhadap korps pegawai yang memberikan pelayanan.
2. Kepatuhan masyarakat terhadap aturan pelayanan akan meningkat.
3. Mendorong semangat dan perkembangan usaha dalam masyarakat.
4. Menciptakan peningkatan serta pengembangan yang berkelanjutan dalam kehidupan masyarakat.

Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah atau penyedia layanan, tetapi juga berkontribusi pada perkembangan sosial dan ekonomi secara lebih luas.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan ini diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penerapan prinsip pelayanan menjadi aspek penting yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

baiknya. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, yang dikutip dalam Mukarom dan Laksana (2018:84), terdapat sepuluh prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. Kesederhanaan

   Prosedur pelayanan harus mudah, tidak berbelit-belit, serta dapat dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.

2. Kejelasan

   Persyaratan teknis dan administrasi dalam pelayanan publik harus jelas, termasuk unit kerja yang berwenang, mekanisme penyelesaian keluhan, rincian biaya, serta tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

   Pelayanan harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan agar tidak merugikan masyarakat.

4. Akurasi

   Pelayanan yang diberikan harus benar, tepat, dan sah sesuai dengan aturan yang berlaku.

5. Keamanan

   Masyarakat harus merasa aman dan mendapatkan kepastian hukum selama proses pelayanan berlangsung.

6. Tanggung Jawab

   Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian keluhan masyarakat.

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

Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

   Fasilitas kerja dan pendukung harus tersedia secara memadai untuk memastikan pelayanan berjalan lancar.

8. Kemudahan Akses

   Lokasi dan sarana pelayanan harus mudah dijangkau serta memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

9. Kedisiplinan

   Petugas pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah, serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.

10. Kenyamanan

    Lingkungan pelayanan harus tertib, bersih, rapi, dan menyediakan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir, serta toilet.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan secara optimal dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2005:51), pelayanan publik yang profesional ditandai dengan adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari aparatur pemerintah sebagai pemberi layanan. Ciri-ciri pelayanan publik yang profesional meliputi:

1. Efektivitas

   Pelayanan harus berorientasi pada pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

2. Kesederhanaan

   Prosedur pelayanan harus mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, serta mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.

3. Kejelasan dan Kepastian (Transparansi)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Harus ada kepastian mengenai prosedur, persyaratan, pejabat penanggung jawab, waktu penyelesaian, tarif, serta aspek lain yang berkaitan dengan pelayanan.

4. Keterbukaan

   Informasi mengenai prosedur, satuan kerja, waktu penyelesaian, rincian biaya, serta ketentuan lainnya harus disampaikan secara terbuka agar mudah diakses oleh masyarakat.

5. Efisiensi

   Pelayanan harus dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang maksimal.

6. Ketepatan Waktu

   Setiap pelayanan harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan agar sesuai dengan harapan masyarakat.

7. Responsivitas

   Aparatur pemerintah harus memiliki daya tanggap yang baik terhadap masalah, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat.

8. Adaptif

   Pelayanan harus dapat menyesuaikan diri dengan tuntutan dan harapan masyarakat yang terus berkembang.

Standar pelayanan publik adalah ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang harus ditaati oleh pemberi dan penerima layanan. Dalam menentukan standar pelayanan pada organisasi pemerintah, diperlukan aturan yang jelas guna mencapai pelayanan yang optimal.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Menurut Mukarom dan Laksana (2018:85), standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh penyelenggara meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

   Harus ada prosedur yang jelas dan baku bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk mekanisme pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

   Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap jenis layanan harus ditetapkan dengan jelas, mulai dari pengajuan permohonan hingga penyelesaian layanan.

3. Biaya Pelayanan

   Tarif atau biaya layanan beserta rinciannya harus ditentukan dan diinformasikan secara transparan kepada masyarakat.

4. Produk Pelayanan

   Hasil layanan yang diberikan harus sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku.

5. Sarana dan Prasarana

   Instansi pemerintah wajib menyediakan fasilitas dan sarana yang memadai untuk mendukung kelancaran pelayanan.

6. Kompetensi Petugas

   Petugas pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai, baik dalam hal pengetahuan, keterampilan, maupun sikap, agar dapat memberikan layanan yang optimal.

Peran aparatur pemerintah sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Aparatur pemerintah perlu memiliki sumber daya yang memadai

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

dan sikap profesional untuk memastikan pelayanan yang tidak berbelit-belit, mempersingkat waktu, dan mendahulukan kepentingan umum. Pada hakikatnya, pelayanan publik adalah bagian dari fungsi pemerintah dalam melayani masyarakat, termasuk dalam lingkup administrasi umum.

2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut Hardiansyah (2011:23), pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat dikategorikan ke dalam tiga kelompok utama, yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan ini berfokus pada penyediaan dokumen serta surat-menyurat yang dibutuhkan oleh masyarakat. Contoh dari pelayanan administratif meliputi:

a. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
b. Sertifikat tanah
c. Akta kelahiran
d. Akta kematian
e. Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB)
f. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)
g. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
h. Surat keterangan dan surat pengantar

2. Pelayanan Barang

Pelayanan ini bertujuan untuk menyediakan barang-barang yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Contoh pelayanan barang meliputi:

a. Jaringan telepon
b. Penyediaan tenaga listrik
c. Penyediaan air bersih

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

3. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan ini mencakup berbagai layanan yang diperlukan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Contoh pelayanan jasa antara lain:

a. Pendidikan tinggi dan menengah
b. Pemeliharaan kesehatan
c. Penyelenggaraan transportasi
d. Jasa pos
e. Sanitasi lingkungan
f. Pengelolaan sampah
g. Penanggulangan bencana
h. Pelayanan sosial

Pelayanan administratif umum memainkan peran penting dalam memberikan dokumen dan keterangan yang diperlukan untuk berbagai keperluan pribadi dan administratif. Proses pelayanan ini melibatkan pembuatan dan pengesahan dokumen yang dapat digunakan untuk memenuhi berbagai persyaratan legal dan administratif. Setiap jenis pelayanan ini memiliki karakteristik dan implementasi yang berbeda, tetapi semuanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.3 Administrasi Umum

Menurut Siswandi (2017:1), istilah administrasi berasal dari kata ‘ad’ yang berarti ‘kepada’ dan ‘ministro’ yang berarti ‘melayani’. Dengan demikian, administrasi dapat diartikan sebagai suatu bentuk pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu.

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Sutha (2017:3) menambahkan bahwa administrasi mencakup kegiatan penyusunan serta pencatatan data dan informasi secara sistematis. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk menyediakan keterangan bagi pihak yang membutuhkan serta mempermudah akses terhadap informasi tersebut di kemudian hari.

Menurut Nasikhah (2019), administrasi dalam arti luas mencakup seluruh proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Sementara itu, dalam arti sempit, administrasi merujuk pada proses pelayanan yang bertujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses pelayanan ini dapat dipahami sebagai penyelenggaraan atau rangkaian kegiatan yang mendukung pencapaian tujuan tersebut.

Secara umum definisi administrasi umum mencakup pengelolaan dan penyelenggaraan fungsi-fungsi administratif yang diperlukan untuk memastikan operasional yang efisien dalam suatu organisasi atau lembaga pemerintah. Dalam konteks pelayanan publik, administrasi umum mencakup pengelolaan berbagai dokumen dan surat menyurat yang diperlukan untuk mendukung kepentingan masyarakat.

Sementara itu, Menurut Ratminto & Septi Winarsih Atik (2015:5), pelayanan administrasi umum mencakup berbagai bentuk jasa pelayanan, termasuk penyediaan barang dan jasa publik. Pelayanan ini merupakan tanggung jawab instansi pemerintah di berbagai tingkatan, baik pusat, daerah, maupun badan usaha milik negara atau daerah. Tujuan utamanya adalah memenuhi kebutuhan masyarakat serta memastikan pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Dalam konteks penelitian ini, administrasi umum merujuk pada kegiatan administratif yang melibatkan pembuatan, pengelolaan, dan penyampaian surat-surat seperti surat keterangan, izin, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Proses ini mencakup seluruh tahapan dari penerimaan permohonan, pengolahan dokumen, hingga pengeluaran dokumen kepada pemohon. Administrasi umum yang efektif dalam hal ini berperan penting untuk memastikan layanan yang tepat waktu, akurat, serta sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance.*

Pelayanan administrasi umum seperti pembuatan surat menyurat adalah bagian integral dari administrasi publik yang mendukung prinsip *good governance.* Kegiatan ini memastikan bahwa layanan publik dilakukan dengan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi. Dengan administrasi yang baik, masyarakat dapat memperoleh akses yang cepat dan mudah terhadap berbagai dokumen administratif yang mereka butuhkan, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan, dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

Pelayanan administrasi umum adalah aktivitas yang mencakup pemberian layanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan administratif seperti pengurusan surat keterangan, akta, dan izin. Pelayanan ini berperan penting dalam memastikan masyarakat mendapatkan akses terhadap layanan publik secara adil, efisien, dan tepat waktu. Di dalamnya, terdapat komponen yang mengedepankan keterbukaan informasi, tanggung jawab penyelenggara pelayanan, serta keadilan bagi setiap warga negara. Efisiensi dan efektivitas dari pelayanan administrasi umum juga menjadi indikator dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* (LAN, 2003:35).

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

Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Pelaksanaan pelayanan administrasi umum yang berpedoman pada standar pelayanan publik harus mengacu pada prinsip-prinsip *good governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi masyarakat. Standar pelayanan yang baik tidak hanya memberikan kepastian dalam proses pelayanan, tetapi juga mendorong penyelenggara untuk berkomitmen pada mutu layanan yang efektif, efisien, dan inovatif. Pada akhirnya, tujuan utama dari pelayanan ini adalah tidak hanya memenuhi harapan masyarakat, tetapi juga melampauinya, sehingga dapat menciptakan kepuasan masyarakat yang optimal.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah bagian dari kajian literatur yang bertujuan untuk mencari referensi konsep, teori, dan temuan sebelumnya agar penelitian baru memiliki dasar yang kuat. (Sugiyono, 2016).

Untuk memperdalam pemahaman mengenai penerapan *good governance* dalam pelayanan administrasi umum, penting untuk meninjau penelitian-penelitian terdahulu. Disini akan membahas berbagai penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan topik penelitian ini. Analisis terhadap penelitian terdahulu diharapkan dapat memberikan landasan yang kuat dalam menilai dan membandingkan hasil penelitian yang akan dilakukan. Penelitian-penelitian terdahulu ini menjadi rujukan penting untuk memahami teori, metodologi, dan temuan terkait yang mendukung penelitian yang sedang dilakukan.

Berikut Penelitian sebelumnya tercantum di bawah ini:

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Tabel 1.
Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan	Persamaan	Sumber
I	II	III	IV	V	VI	VII
1.	Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempusari(Ika Nurhaliza ,Muhammad Mustaba & Didik Sukriono, 2022)	Kualitatif	Penelitian ini menemukan bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Desa Tempusari sudah baik, meskipun terdapat beberapa hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur.	Penelitin sebelumnya ditemukan di lokasi Desa Tempusari, fokus pada pelayanan publik ditingkat desa. Sementara penulis melakukan penelitian di Kantor Camat Huruna.	Sama-sama membahas penerapan *good governance* dalam pelayanan publik.	Jurnal
2.	Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik (Riska Chyntia Dewi, Suparno, 2022).	Kualitatif	Penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan *good governance* dalam pelayanan publik memerlukan keterlibatan semua pemangku kepentingan, baik dari birokrasi maupun masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus dekat dengan masyarakat dan sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan publik yang baik menjadi indikator meningkatnya kinerja manajemen pemerintahan, serta menunjukkan perubahan pola pikir yang lebih beriorientasi pada pelayanan publik. Beberapa upaya	Penelitian ini berfokus pada mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik secara umum di berbagai institusi publik. Sedangkan Penulis lebih spesifik pada penerapan *good governance* dalam pelayanan administrasi umum di Kantor	Keduanya mengkaji penerapan prnsip-prinsip *good governance* dalam konteks pelayanan pemerintahan.	Jurnal

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

I	II	III	IV	V	VI	VII
			perbaikan yang disarankan termasuk pembenetukan UU pelayanan publik, penerapan pelayanan satu atap, transparansi biaya, penyusunan SOP dan reformasi pegawai.	Camat Huruna.		
3.	Implementasi Prinsip *Good Governance* Pada Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir (Adelia Febrinda, 2022)	Kualitatif	Penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip tersebut masih memiliki beberapa kelemahan, antara lain: Partisipasi, masyarakat belum sepenuhnya terlibat dalam proses partisipasi karena tidak adanya fasilitas untuk menyampaikan saran atau kritik, seperti kotak saran yang ditempatkan di dekat loket pelayanan. Transparansi, penyediaan informasi terkait prosedur pelayanan belum optimal, papan informasi mengenai persyaratan pelayanan ditempatkan di lokasi yang kurang strategis dan tidak mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, tidak ada pembaruan terkait persyaratan dan waktu penyelesaian berkas. Akuntabilitas, masih ditemukan pegawai yang tidak disiplin dalam hal waktu, sehingga	Penelitian terdahulu di lakukan di Kantor Camat Kubu Babussala, Kabupaten Rokan Hilir, yang fokus pada implementasi prinsip *good governance* Sedangkan penulis melakukan penelitian Di Kantor Camat Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan yang berfokus pada penerapan *good governance* pada pelayanan administrasi umum.	Keduanya sama-sama fokus pada penerapan prinsip-prinsip *good governance*, baik penelitian terdahulu maupun penelitian penulis sama-sama pelayanan administrasi di Kantor Camat. Keduanya bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan dan kendala yang dihadapi dalam penerapannya.	Skripsi

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

I	II	III	IV	V	VII	VII
			menyebabkan pelayanan publik terhambat. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun prinsip *good governance* mulai diterapkan, masih terdapat kendala signifikan yang menghambat pelaksanaannya secara optimal.			
4.	Analisis Pelaksanaan Prinsip Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Camat Semarang Timur), (Susetyo Arief Hidayat, 2022)	Kualitatif	Dalam penelitian terdahulu, ditemukan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Kecamatan Semarang Timur sudah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan Standar pelayanan publik. Prinsip akuntabilitas, transparansi, demokrasi, dan aturan hukum diterapkan secara efektif, terlihat dari adanya koordinasi yang baik, keterbukaan informasi, serta pelayanan yang adil dan mengikuti prosedur standar operasional (SOP). Faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan prinsip *good governance* meliputi komunikasi yang efektif, sumber daya yang memadai, serta disposisi petugas yang menunjukkan kejujuran dan komitmen. Namun,	Penelitian terdahulu di lakukan di Semarang Timur dengan fokus pada analisis pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik, sedangkan penulis melakukan penelitian di Kecamtan Huruna dengan fokus pada penerapan *good governanc* dalam pelayanan administrasi umum. fokus pada penerapan *good governanc* dalam pelayanan	Penelitian terdahulu dan penelitian penulis memiliki persamaan dalam hal fokus pada penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik. Serta menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan kendala dalam implementasi prinsip-prinsip tersebut. Tujuan dari kedua penelitian adalah untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dan	Skripsi

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

I	II	III	IV	V	VI	VII
			penelitian ini juga mengidentifikasi kendala dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance.* Kendala internal meliputi kurangnya pemahaman aparatur tentang prinsip-prinsip ini, fasilitas yang tidak memadai, dan kurangnya disiplin selama jam kerja. Sedangkan kendala eksternal terkait dengan minimnya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik	administrasi umum.	kesejahteraan masyarakat melalui penerapan prinsip-prinsip good governance yang lebih baik.	

Sumber: Dikelola oleh penulis 2024

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian merupakan penjelasan sistematis mengenai konsep, teori, atau variabel yang digunakan untuk memahami serta menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti. Penyusunannya didasarkan pada kajian literatur yang relevan, sehingga dapat memberikan landasan teori yang kuat dalam menganalisis permasalahan penelitian. Selain itu, kerangka berpikir berperan sebagai panduan bagi peneliti dalam merumuskan hipotesis atau asumsi yang akan diuji dalam penelitian.

Menurut Uma Sekaran (dalam Sugiyono, 2019:72), kerangka berpikir adalah model konseptual yang menggambarkan bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Sementara itu, Mc Gaghie (dalam Hayati, 2020) menjelaskan bahwa kerangka pemikiran merupakan proses pengaturan dalam menyusun pertanyaan penelitian serta

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

mendorong penyelidikan terhadap permasalahan yang menjadi alasan utama dilakukannya studi tersebut.

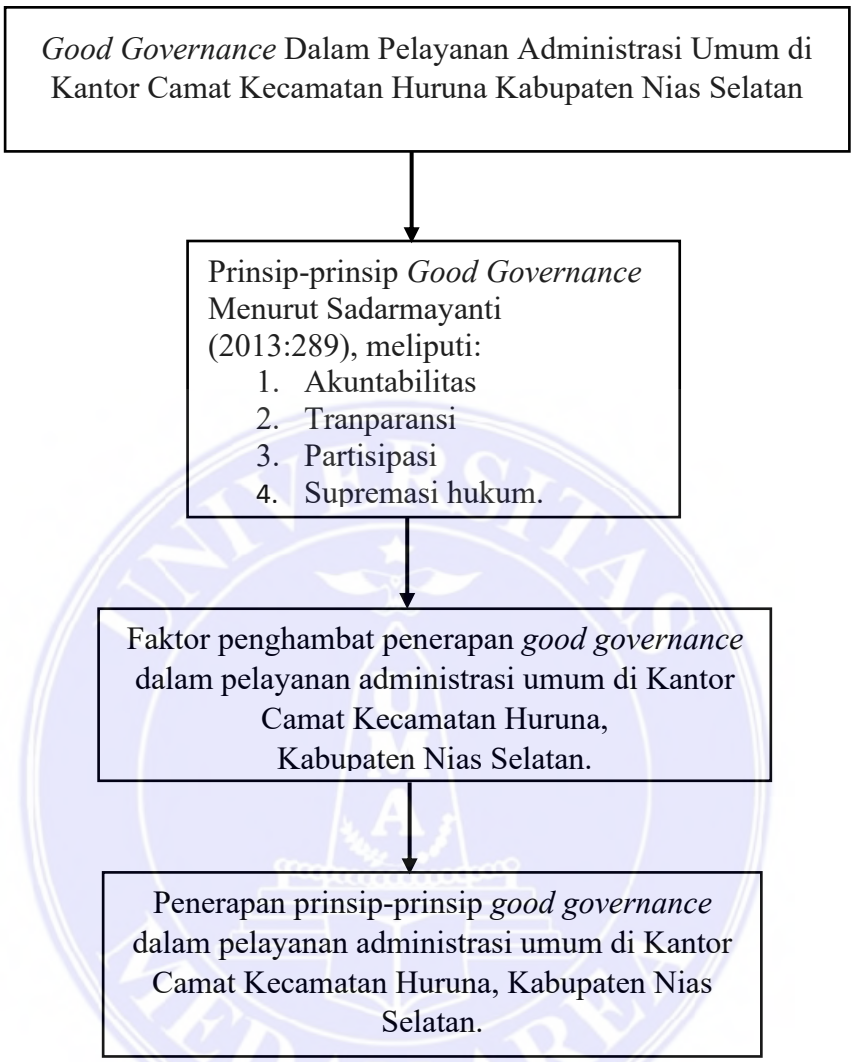
Kerangka berpikir dalam penelitian ini mengacu pada teori *good governance* yang dikemukakan oleh UNDP (1997) dalam laporan berjudul *Governance for Sustainable Human Development*. UNDP mendefinisikan *good governance* sebagai tata kelola pemerintahan yang baik dan efektif, yang berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat kesejahteraan masyarakat. Dalam penelitian ini, prinsip-prinsip *good governance* menjadi aspek utama dalam menganalisis penerapan pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna.

Menurut Sedarmayanti (2013:289), prinsip-prinsip *good governance* meliputi akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat penerapan prinsip-prinsip tersebut. Hambatan yang mungkin muncul dapat disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya kapasitas aparatur, atau minimnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi umum.

Dengan menggunakan kerangka berpikir ini, penelitian akan mengevaluasi apakah Kantor Camat Huruna telah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dengan baik dan bagaimana penerapan tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi umum yang diberikan kepada masyarakat. Kerangka berpikir ini menjadi dasar dalam menganalisis data di lapangan serta menyusun kesimpulan mengenai efektivitas penerapan *good governance* dalam pelayanan administrasi umum di wilayah penelitian. Kerangka berpikir dapat dilihat pada bagan berikut ini.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Gambar 1.
Kerangka Berpikir



Sumber: Dikelola oleh penulis 2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2021:9), metode penelitian kualitatif berakar pada filsafat postpositivisme atau interpretatif. Metode ini digunakan untuk mengkaji objek dalam kondisi alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Hasil penelitian lebih menekankan pada pemahaman makna daripada generalisasi.

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran rinci mengenai fenomena yang diamati di lapangan. Cholid dan Abu Ahmad (1999:44) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif dilakukan untuk menyelesaikan masalah secara sistematis berdasarkan fakta yang ada. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh disajikan dalam bentuk narasi atau visual, bukan angka. Setelah melalui proses analisis, data kemudian dideskripsikan agar lebih mudah dipahami oleh pembaca.

Helaluddin (2019:30) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami berbagai fenomena dalam lingkungan alami, di mana fenomena yang diamati tidak dapat dimanipulasi. Sementara itu, Lexy J. Moleong (2010:6) menyatakan bahwa penelitian kualitatif dilakukan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian.

Penelitian kualitatif bertujuan bukan untuk menghasilkan generalisasi yang bersifat luas, tetapi untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai masalah atau fenomena yang diteliti. Pendekatan ini sangat relevan dalam

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

mengeksplorasi berbagai aspek kompleks terkait good governance dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menginterpretasikan bahwa studi kasus dalam penelitian kualitatif merupakan metode yang tepat untuk menggali suatu fenomena secara mendalam dalam konteks penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama, yang berarti peneliti terlibat langsung dalam proses pengumpulan serta analisis data.

3.2 Informan Penelitian

Informan adalah individu yang memiliki pemahaman mendalam tentang masalah yang diteliti dan bersedia memberikan informasi kepada peneliti. Menurut Sugiyono (2019:294), fokus utama dalam penelitian kualitatif terletak pada informan, yang berperan sebagai sumber data dalam proses penelitian hingga penyusunan kesimpulan akhir. Oleh karena itu, pemilihan informan menjadi aspek krusial, karena akan berpengaruh terhadap kualitas data yang diperoleh dalam penelitian.

Menurut Moleong (2006:132), informan adalah individu yang memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Sementara itu, Andi (2010:147) dalam bukunya Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif menjelaskan bahwa informan adalah seseorang yang diperkirakan memiliki pemahaman serta penguasaan terhadap data, informasi, atau fakta yang berkaitan dengan objek penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik pemilihan informan yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Menurut Riyanto & Hatmawan (2020:17), *purposive sampling* adalah metode pemilihan sampel berdasarkan

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

karakteristik atau sifat tertentu yang dianggap memiliki keterkaitan erat dengan populasi yang telah diketahui sebelumnya. Sementara itu, *snowball sampling* merupakan teknik penentuan sampel yang dimulai dengan jumlah kecil, kemudian sampel awal tersebut merekomendasikan individu lain untuk turut menjadi sampel penelitian (Sugiyono, 2008:125).

Teknik purposive sampling dan snowball sampling dipilih karena penelitian ini membutuhkan informasi yang spesifik dan mendalam mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Kecamatan Huruna.

Dalam penelitian ini, informan yang dipilih adalah individu yang memiliki pengetahuan, pengalaman, atau posisi yang berkaitan langsung dengan pelayanan administrasi umum, baik dari pihak internal Kantor Camat maupun masyarakat pengguna layanan tersebut. Menurut Bagong Suyanto (2005:172), informan dalam penelitian kualitatif dapat dikategorikan ke dalam tiga jenis:

1. Informan Kunci, yaitu individu yang memiliki pengetahuan dan informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian.
2. Informan Utama, yaitu individu yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang menjadi fokus penelitian.
3. Informan Tambahan, yaitu individu yang dapat memberikan informasi meskipun tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Tabel 2.
Informan Penelitian

No.	Uraian	Jumlah	Keterangan
1	Camat	1	Kunci
2	Sekretaris Camat	1	Utama
3	Staf Administrasi	1	Utama
4	Masyarakat	4	Tambahan
	Total	**7**	

Sumber: Dikelola oleh penulis 2024

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020:105), terdapat empat teknik pengumpulan data dalam penelitian, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, serta gabungan atau triangulasi yang mengombinasikan ketiganya. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama: pertama, wawancara mendalam untuk memperoleh informasi langsung dari informan; kedua, observasi langsung untuk mengamati kondisi di lapangan; dan ketiga, studi dokumen untuk menganalisis data tertulis yang relevan dengan penelitian.

1. Observasi

   Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian yang telah ditentukan selama proses penelitian berlangsung. Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020:109), observasi adalah metode di mana peneliti mengamati secara langsung untuk memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial, sehingga memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh. Dalam penelitian ini, observasi digunakan untuk mengamati proses pelayanan administrasi, interaksi antara pegawai dan masyarakat, serta implementasi prinsip-prinsip good governance dalam praktik nyata.

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

2. Wawancara

   Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan percakapan langsung antara peneliti dan informan atau responden untuk memperoleh informasi yang relevan dengan topik penelitian. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2020:114), wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam wawancara ini, peneliti mengajukan pertanyaan yang dirancang untuk mengeksplorasi pandangan, pengalaman, dan pengetahuan informan mengenai suatu fenomena atau permasalahan. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali berbagai aspek dari penerapan good governance dalam pelayanan administrasi umum.

3. Dokumentasi

   Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen yang relevan dengan topik penelitian. Dokumen-dokumen ini dapat berupa laporan, kebijakan, surat-menyurat, catatan, dan arsip yang berkaitan dengan fenomena atau permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono (2020:124), dokumentasi adalah pengumpulan catatan peristiwa yang telah terjadi, baik dalam bentuk tulisan, gambar/foto, maupun karya monumental dari individu atau instansi. Teknik ini berfungsi sebagai sumber informasi tambahan yang mendukung hasil dari wawancara dan observasi. Selain itu, dokumentasi menyediakan bukti tertulis mengenai praktik, kebijakan, atau kejadian tertentu yang berkaitan dengan penelitian, serta membantu peneliti dalam analisis data

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

dengan memberikan informasi yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik.

3.4 Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data secara kualitatif, proses yang diperlukan melibatkan pencarian dan pengorganisasian data secara sistematis. Data ini biasanya diperoleh dari berbagai tahapan, seperti wawancara, dokumentasi, dan bahan pendukung lainnya. Dengan menyusun data secara teratur, peneliti dapat membuat kesimpulan yang lebih akurat dan komprehensif (Sugiyono, 2019: 319).

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:133), analisis data kualitatif dilakukan dalam empat tahap yang bersifat interaktif dan berulang hingga data mencapai titik kejenuhan. Berikut adalah tahapan-tahapan tersebut:

1. Pengumpulan Data (Data Collection)

   Data dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setelah itu, data disusun dan dipersiapkan untuk dianalisis. Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data bisa berlangsung dalam waktu yang cukup lama, sehingga menghasilkan data dalam jumlah besar. Oleh karena itu, pada tahap awal, peneliti melakukan eksplorasi umum terhadap situasi sosial atau objek penelitian dengan merekam berbagai observasi dan informasi yang diperoleh.

2. Reduksi Data (Data Reduction)

   Reduksi data adalah proses penyederhanaan dan pemilihan informasi yang relevan dari data yang telah dikumpulkan. Tujuannya adalah untuk menghilangkan informasi yang kurang penting agar analisis lebih terfokus. Seiring waktu, jumlah data yang dikumpulkan semakin besar dan kompleks,

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

sehingga diperlukan proses peringkasan, pemilihan, serta identifikasi tema dan pola yang muncul. Reduksi data membantu peneliti memperoleh gambaran yang lebih jelas dan mempermudah proses analisis berikutnya.

3. Penyajian Data (Data Display)

   Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam format yang terstruktur dan mudah dipahami. Penyajian data dalam penelitian kualitatif biasanya berbentuk narasi deskriptif yang menjelaskan temuan penelitian secara sistematis.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

   Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi untuk memastikan validitas hasil penelitian. Kesimpulan awal bersifat tentatif dan dapat berubah jika ditemukan bukti baru dalam proses pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan yang diperoleh memiliki bukti yang kuat dan konsisten, maka dapat dianggap kredibel.

3.5 Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

   Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama tanpa perantara, baik dari individu maupun kelompok. Dengan kata lain, data ini dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari subjek penelitian. Menurut Sugiyono (2018:456), data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan informasi kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, data

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

primer diperoleh melalui wawancara, observasi, serta interaksi langsung dengan informan yang terlibat dalam objek penelitian.

2. Data Sekunder

   Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara atau telah dicatat oleh pihak lain. Data ini biasanya berupa dokumen, laporan, atau sumber informasi lain yang relevan dengan penelitian. Menurut Sugiyono (2018:456), data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan informasi kepada pengumpul data, melainkan diperoleh melalui orang lain atau dokumen tertulis. Dalam penelitian ini, data sekunder dapat berupa arsip kebijakan, laporan pelayanan administrasi, atau dokumen terkait good governance di Kantor Camat Huruna.3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini, lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Camat Kecamatan Huruna, Kabupaten Nias Selatan, Provinsi Sumatera Utara.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian yang dilakukan peneliti ialah sejak bulan Juli 2024 s/d bulan Februari 2025. Berikut tabel jadwal penelitian penulis:

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Tabel 3.
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					
		Jul 24	**Agst 24**	**Okt 24**	**Nov 24**	**Jan 25**	**Mar 25**
1	Pengajuan Judul						
2	Observasi Awal						
3	Penyusunan Proposal						
4	Bimbingan dan Perbaikan Proposal						
5	Seminar Proposal						
6	Revisi Proposal						
7	Observasi Lapangan dan Wawancara						
8	Penyusunan Bab IV-V						
9	Seminar Hasil						
10	Bimbingan dan Perbaikan						
11	Sidang Skripsi						

Sumber: Dikelola oleh peneliti 2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna, dapat disimpulkan bahwa meskipun beberapa prinsip telah diterapkan dengan baik, masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat pelaksanaannya secara optimal. Akuntabilitas di Kantor Camat Huruna sudah terlihat dengan adanya penyusunan laporan pertanggungjawaban secara rutin, namun laporan tersebut cenderung formal dan kurang mencerminkan evaluasi kinerja yang mendalam. Selain itu, rendahnya disiplin kerja dan kurangnya pengawasan internal menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Prinsip transparansi juga masih belum optimal, karena informasi mengenai prosedur dan waktu pelayanan jarang dipublikasikan secara jelas, sehingga masyarakat hanya mengandalkan informasi lisan yang sering tidak seragam.

Tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik juga rendah. Masyarakat jarang dilibatkan dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan administrasi, yang disebabkan oleh minimnya forum atau ruang untuk menyampaikan saran dan kritik. Tanpa adanya musyawarah publik atau survei kepuasan masyarakat, kebijakan pelayanan yang diterapkan sering kali tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Namun, prinsip supremasi hukum berjalan dengan baik, dengan pelayanan seperti pembuatan surat yang sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku.

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

Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Adapun faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip tersebut adalah keterbatasan kompetensi pegawai, kurangnya infrastruktur untuk transparansi, serta rendahnya kesadaran petugas dalam berbagi informasi dengan masyarakat. Selain itu, minimnya sosialisasi mengenai hak masyarakat untuk berpartisipasi juga menjadi kendala utama dalam menciptakan pelayanan yang lebih partisipatif.

Secara keseluruhan, meskipun ada kemajuan dalam penerapan prinsip supremasi hukum, masih diperlukan upaya yang lebih maksimal untuk mengatasi kendala-kendala dalam akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi agar pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna dapat lebih baik dan sesuai dengan prinsip *good governance.*

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran-saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan akuntabilitas dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi kinerja aparatur secara berkala dan transparan. Laporan pertanggung jawaban harus mencakup aspek kualitas layanan, bukan hanya administrasi formal. Selain itu, perlu dibangun sistem pengawasan internal yang lebih ketat untuk memastikan aparatur bertindak profesional dan bertanggung jawab. Masyarakat juga harus dilibatkan dalam penilaian kinerja aparatur melalui survei kepuasan pelayanan publik.
2. Mendorong transparansi dapat dilakukan dengan menyediakan informasi publik terkait prosedur pelayanan, biaya, dan waktu penyelesaian secara jelas melalui papan pengumuman, brosur, atau media elektronik yang mudah diakses. Selain itu, pengembangan teknologi informasi, seperti situs web atau

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

aplikasi layanan online, perlu dilakukan agar masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan dengan mudah. Penting juga untuk membentuk mekanisme pengaduan yang efektif dan transparan, seperti kotak saran, nomor layanan pengaduan, atau layanan online khusus pengaduan masyarakat.

3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dapat dilakukan dengan mengadakan forum musyawarah atau konsultasi publik secara rutin untuk melibatkan masyarakat dalam pengambilan kebijakan terkait pelayanan administrasi. Selain itu, perlu disediakan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan melalui kotak saran atau forum diskusi terbuka. Untuk itu, penting juga untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya partisipasi melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi mengenai hak dan kewajiban dalam tata kelola pemerintahan.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Kecamatan Huruna dapat lebih akuntabel, transparan, dan partisipatif sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada UniversityPress.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Indra Prahasta.

Mulyadi, Deddy dkk. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

Muslim dan Hadi Larbiel. 2019. *Pelayanan Publik*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi.

Rosidi, Abidarin dan Anggraeni Fajriani. 2013. Reinventing Goverment *Demokrasi dan Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.

Sedermayanti. 2012. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Syahrani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah Dalam Perspektif Good Governance.* Yogyakarta: PustakaPelajar.

Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta

Ubaedillah, A dan Abdul Rozak. 2003. *Demokrasi, Hak Asasi Manusia, dan Masyarakat Madani*. Jakarta: Prenamadania Group.

Jurnal

Arikunto, Suharsini. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.Jakarta: Rineka Cipta. Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.

A.Muh Ikhsan W R. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Good Governance Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa*, Fakultas Hukum Prodi Hukum Administrasi Negara Universitas Hasanuddin Makassar (2017)

Adelia Febrinda, 2022.dkk.*BABUSSALAM KABUPATEN ROKAN HILIR*

Ika Nurhaliza dkk.2022.*PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA TEMPUSARI*

Ismayanti. Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Administrasi Negara. (2021)

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 24/7/25

Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Liana Eni. *Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tangan-Tangan Kabupaten Aceh Barat Daya,* Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Administrasi Negara (2014)

Muh Ridwa Rizki. *Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Perencanaan Jangka Menenggah Daerah*. Fakultas Hukum. Administrasi Negara. (2017)

Muhammad Amirul Haq Muis. 2014. *Analisis Implementasi Good Goveenance Dalam Pelayanan Publik* di Kecamatan Panakukkang Kota Makassar.Jurnal Ilmu Pemerintahan.Vol 7 No 2

Riska dkk.2022. *Pelayanan public*

Sadarmayanti.2013. *Prinsip-prinsip Good Governance*

Suprianto.2014.*Fungsi Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Kabupaten Kampar*.Jurnal Fisip.Vol 1 No.2

Susetyo. 2022. *Pelayanan publik* (Studi pada Kantor Camat Semarang Timur)

Undang-Undang

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2019 Tentang Perangkat Daerah

Undang-Undang Pelayanan Publik (UU RI NO.25 Tahun 2009)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

LAMPIRAN

Lampiran 1

Daftar Wawancara

Informan Kunci

A. Identitas Responden
1. Nama : Faomasokhi Gulo, S.Pd
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Jabatan : Camat

B. Pertanyaan Penelitian

1. Akuntabilitas

a. Bagaimana prinsip akuntabilitas diterapkan dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna?
b. Untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan di Kantor Camat dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, langkah-langkah apa saja yang telah dilakukan oleh pihak Kantor Camat, dan apakah terdapat mekanisme khusus yang diterapkan guna menjaga akuntabilitas dalam pelayanan tersebut?

2. Transparansi

a. Bagaimana penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna?'
b. Bagaimana Bapak memastikan bahwa masyarakat menerima informasi dengan jelas dan tidak ada kebingungannya terkait prosedur atau kebijakan yang berubah, mengingat yang terlibat dalam grup WhatsApp hanya kepala desa dan tokoh masyarakat tertentu?
c. Apakah pengumuman di papan dan grup WhatsApp menjadi dua saluran utama yang digunakan untuk memastikan informasi sampai kepada masyarakat?

3. Partisipasi

a. Bagaimana penerapan prinsip partisipasi dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna?
b. Selain melalui musyawarah dengan tokoh masyarakat dan kepala desa, bagaimana Bapak memastikan bahwa masyarakat secara langsung juga terlibat dalam proses pengambilan keputusan, terutama dalam hal kebijakan atau program pelayanan yang baru?

4. Supremasi Hukum

a. Bagaimana prinsip supremasi hukum diterapkan dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna?
b. Bagaimana jika ada pelanggaran terhadap aturan hukum, seperti pungutan liar atau penyalahgunaan wewenang di kantor camat?

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Informan Utama 1

A. Identitas Responden

1. Nama : Fasamaarti Gulo, A,Md.Kep
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Jabatan : Sekretaris Camat

B. Pertanyaan Penelitian

1. Akuntabilitas

a. Bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna?
b. Apa langkah-langkah yang dilakukan Kantor Camat Huruna jika ditemukan keluhan atau masukan yang signifikan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan?
c. Apakah setelah keluhan diselesaikan, ada tindak lanjut yang diberikan untuk memastikan bahwa masalah serupa tidak terulang di masa depan?

2. Transparansi

a. Bagaimana prinsip transparansi diterapkan dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna?
b. Bagaimana Bapak memastikan bahwa informasi yang ada di papan pengumuman selalu diperbarui dan dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat, mengingat tidak semua orang datang ke kantor camat secara langsung?
c. Apakah ada langkah khusus yang diambil jika ada masyarakat yang mengeluhkan kurangnya keterbukaan dalam pelayanan?

3. Partisipasi

a. Bagaimana penerapan prinsip partisipasi dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna?
b. Selain musyawarah dengan perwakilan desa dan tokoh masyarakat, apakah ada cara lain yang dilakukan untuk memastikan bahwa suara masyarakat dari berbagai kalangan bisa didengar dan diakomodasi?

4. Supremasi Hukum

a. Bagaimana prinsip supremasi hukum diterapkan dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna?
a. Apakah ada upaya khusus yang dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh petugas di kantor camat memahami dan menjalankan SOP tersebut dengan benar?
b. Terkait dengan upaya peningkatan pemahaman hukum kepada masyarakat, apakah ada cara khusus yang dilakukan untuk memastikan mereka mengetahui hak dan kewajiban mereka dalam proses pelayanan?

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Informan Utama 2

A. Identitas Responden
1. Nama : Sukadamai Gulo, AMK
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Jabatan : Staf Administrasi Umum/Kasi Pelayanan Umum

B. Pertanyaan Penelitian

1. Akuntabilitas

a. Bagaiman penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna?

2. Transparansi

a. Bagaimana prinsip transparansi diterapkan dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna?

3. Partisipasi

a. Bagaimana penerapan prinsip partisipasi dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna?
b. Selain membuka ruang bagi masyarakat untuk memberikan masukan langsung terkait pelayanan, bagaimana Bapak memastikan bahwa masukan yang diberikan benar-benar diterima dan ditindaklanjuti dalam proses pelayanan?

4. Supremasi Hukum

a. Bagaimana penerapan prinsip supremasi hukum dalam pelayanan administrasi umum di kantor Camat Huruna?
b. Apa saja langkah yang diambil oleh kantor camat untuk memastikan bahwa prosedur yang dijalankan sesuai dengan ketentuan hukum yang ada?

Informan Tambahan

A. Identitas Responden
I. 1. Nama : Faahakho Dodo Halawa
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Status : Masyarakat
II. 1. Nama : Niat Hati Waruwu
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Status : Masyarakat
III. 1. Nama : Marieta Gulo
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Status : Masyarakat
IV. 1. Nama : Syukur Halawa
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Status : Masyarakat

B. Pertanyaan Penelitian

1. Akuntabilitas

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

Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

a. Bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas di Kantor Camat, apakah Bapak/ Ibu merasa bahwa pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna akuntabel?
b. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai sikap dan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

2. Transparansi

a. Bagaimana penerapan prinsip transparansi di Kantor Camat, apakah Bapak merasa bahwa pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna sudah transparan?
b. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam mendapatkan informasi terkait layanan administrasi di kantor camat? Apakah petugas memberikan penjelasan yang jelas dan tidak berbelit-belit?

3. Partisipasi

a. Bagaimana penerapan prinsip partisipasi di Kantor Camat, apakah masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat atau masukan terkait pelayanan administrasi di Kantor Camat Huruna?
b. Apakah Bapak/Ibu atau masyarakat sekitar pernah dilibatkan dalam diskusi atau sosialisasi mengenai peningkatan pelayanan administrasi umum di kantor camat?

4. Suprmasi Hukum

a. Bagaimana penerapan prinsip supremasi hukum di Kantor Camat, apakah Bapak/Ibu merasa bahwa pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna sudah sesuai aturan hukum?
b. Menurut Bapak/Ibu dari empat prinsip *good governance* ini apa yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan administrasi umum di Kantor Camat Huruna?
c. Apa kendala utama yang sering dihadapi masyarakat saat mengurus administrasi di Kantor Camat Huruna?

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

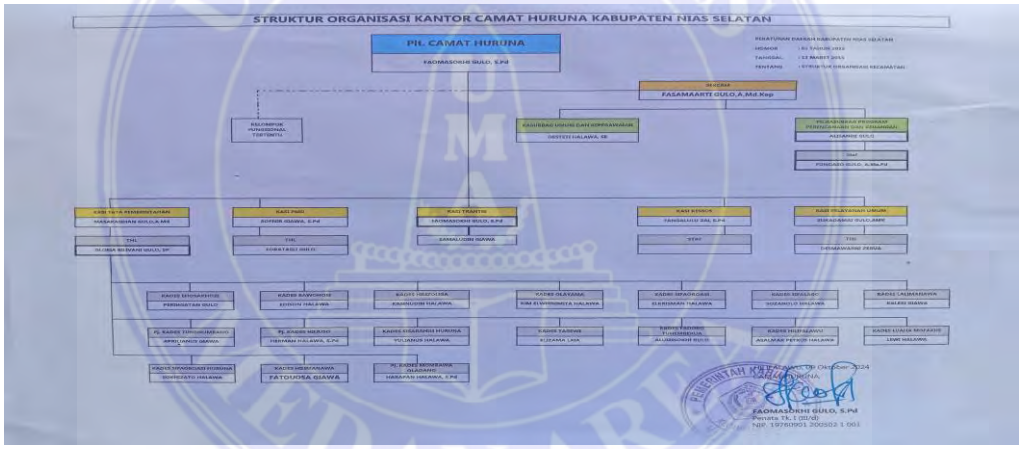
LAMPIRAN

Lampiran 2

Dokumentasi Penelitian

Gambar 1 Kantor Camat Huruna

Gambar 2 Struktur Organisasi Kantor Camat Huruna



Gambar 3 Suasana Kantor Camat Pada Pukul 10.40

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Gambar 4 Wawancara bersama Camat Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan dengan Bapak Faomasokhi Gulo, S.Pd

Gambar 5 Wawancara bersama Sekretaris Camat Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan dengan Bapak Fasamaarti Gulo, A,Md.Kep

Gambar 6 Wawancara bersama Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan dengan Bapak Sukadamai Gulo, AMK

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Gambar 7 Wawanacara Dengan Bebarapa Masyarakat, berikut:

Bapak Syukur Halawa

Bapak Faakho Dodo Halawa

Ibu Niat Hati Waruwu

Ibu Marieta Gulo

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Lampiran 3

Surat Permohonan Riset/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 *E-Mail:* univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 361/FIS.0/01.10/X/2024 Medan, 31 Oktober 2024
Lamp : -
H a l : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Kepada Yth,
Kepala Camat Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan
Jl. Lalimanawa, Kec. Huruna, Kabupaten Nias Selatan, Sumatera Utara 22852
Di Tempat

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Yenny Juwita Halawa
N P M : 218510013
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Camat Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

"*Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Camat Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan"

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dekan,

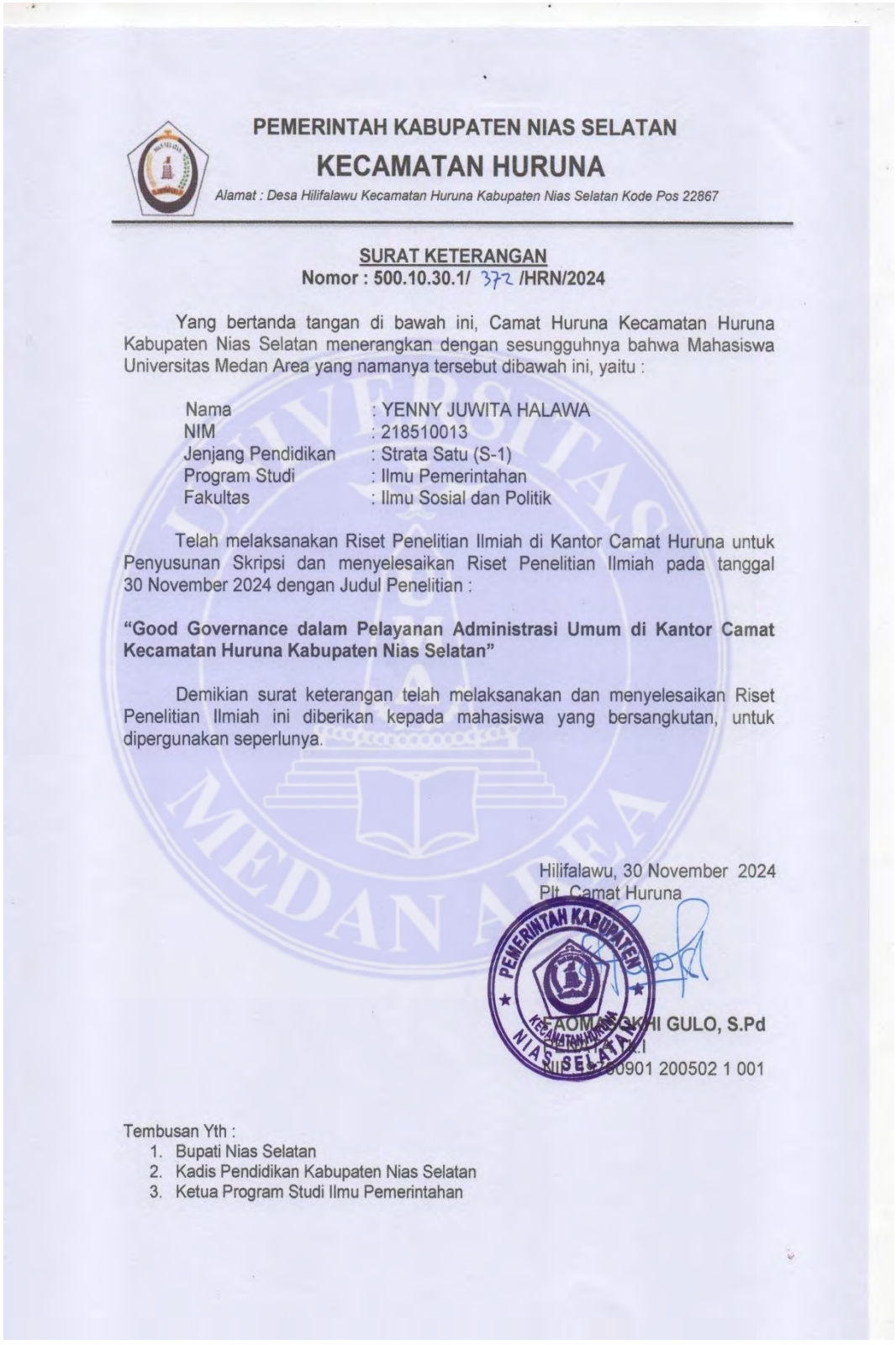
Dr. Walid Musthafa S., S.Sos, M.IP

Tembusan:
1. Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip

Document Accepted 24/7/25
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25

Lampiran

Surat Selesai Riset/Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN NIAS SELATAN

KECAMATAN HURUNA

Alamat : Desa Hilifalawu Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan Kode Pos 22867

SURAT KETERANGAN

Nomor : 500.10.30.1/ 372 /HRN/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini, Camat Huruna Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Mahasiswa Universitas Medan Area yang namanya tersebut dibawah ini, yaitu :

Nama	: YENNY JUWITA HALAWA
NIM	: 218510013
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S-1)
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Politik

Telah melaksanakan Riset Penelitian Ilmiah di Kantor Camat Huruna untuk Penyusunan Skripsi dan menyelesaikan Riset Penelitian Ilmiah pada tanggal 30 November 2024 dengan Judul Penelitian :

"Good Governance dalam Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Camat Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan"

Demikian surat keterangan telah melaksanakan dan menyelesaikan Riset Penelitian Ilmiah ini diberikan kepada mahasiswa yang bersangkutan, untuk dipergunakan seperlunya.

Hilifalawu, 30 November 2024
Plt. Camat Huruna

FAOMASIKHI GULO, S.Pd
[illegible]
[illegible]0901 200502 1 001

Tembusan Yth :
1. Bupati Nias Selatan
2. Kadis Pendidikan Kabupaten Nias Selatan
3. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 24/7/25
Access From (repository.uma.ac.id)24/7/25