

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Reformasi tahun 1998 menjadi tonggak sejarah Indonesia yang berhasil mendorong perubahan tata pemerintah dinegeri ini. Gerakan Reformasi berhasil melakukan perubahan dengan jalan menumbangkan rezim Soeharto yang berkuasa selama 32 tahun lebih. Reformasi menuntut perubahan diberbagai bidang kehidupan, baik sosial, ekonomi, politik, hukum termasuk dalam konteks pemerintahan.

Reformasi 1998 juga membawa konsekuensi untuk melakukan reformasi pada birokrasi. Ini tidak bisa dilepaskan dari kondisi birokrasi pemerintahan yang mengalami penyakit yang ditandai dengan penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi dan nepotismeserta dijadikan alat oleh aparat pemerintah Orde Baru untuk mempertahankan kekuasaan yang ada. Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa birokrasi yang berkembang di Indonesia adalah birokrasi yang berbelit-belit, tidak efisien dan mempunyai pegawai birokrat yang makin membengkak.

Persoalan yang menghinggapi birokrasi membuat reformasi birokrasi menjadi isu yang sangat kencang untuk direalisasikan. Pasalnya birokrasi dipemerintahan telah memberikan sumbangan yang tidak sedikit terhadap keterpurukan bangsa, pinyimpangan-penyimpangan yang terjadi pada praktik pemerintah seperti KKN. Beragam kekecewaan terhadap penyelenggaraan pemerintah tersebut pada akhirnya melahirkan tuntutan untuk mengembalikan

fungsi-fungsi pemerintah yang ideal. Pada masa transisi otonomi daerah, kesejahteraan masyarakat harus tetap dijadikan pedoman dalam perumusan peran dan tugas pemerintah. Dalam reformasi sistem pemerintah, perumusan tentang tugas dan peran pemerintah merupakan suatu bagiannya. Dengan adanya perumusan tentang tugas dan peran pemerintah, maka dapat dipilih fungsi-fungsi pemerintah dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, dikarenakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yaitu sebagai penyelenggaraan pelayanan publik.

Di era modrenisasi seperti ini, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat. Paradigma atau pandangan pergeseran sistem pemerintah yang dulu sentralistis kini telah berubah menjadi desentralisasi. Sistem desentralisasi memberikan kemudahan untuk membentuk lingkungan kerja yang ideal, memperluas cakupan pelayanan publik dan partisipasi, peningkatan responsibilitas serta pengawasan dapat dilakukan secara intensif oleh pemerintah.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 terkait Pemerintahan Daerah adalah suatu peraturan yang mengatur lebih rinci pemberlakuan sistem Desentralisasi di Indonesia. Dari Undang-Undang tersebut maka konsekuensinya sebagai daerah yang otonom diamanahkan kewenangan yang lebih besar dalam hal mengatur urusan rumah tangga dan kepentingan serta kebutuhan daerah tersebut. Otonomi daerah mempunyai maksud untuk mendistribusikan kewenangan agar dapat terkoordinasi secara baik.

Pelayanan Publik oleh Pemerintah Kota Medan dewasa ini, mengalami pasang surut dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat. Seperti yang dilansir oleh Tagar.id; dimana warga keluhkan buruknya layanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kota Medan. Waspada.co.id juga meliput pelayanan publik Pemko Medan: “Pemimpin atau Wali Kota Medan silih berganti. Tetapi tugas utama pemerintahan khususnya Kota Medan tidaklah semakin mudah, justru semakin kompleks dan penuh tantangan. Masalah kemiskinan kota, pengangguran, banjir, macet, infrastruktur dan pelayanan publik merupakan hal utama yang harus menjadi prioritas pemerintah Kota Medan dalam manajemen pemerintahan dan pembangunan Kota Medan ke depan. Khusus untuk pelayanan publik di Kota Medan, ada beberapa hal yang menjadi catatan utama yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan publik yang prima dalam rangka mewujudkan Kota Medan yang *Smart City*, berkarakter, humanis dan berdaya saing global, yakni responsif dalam mendengar keluhan, saran dan aspirasi masyarakat, transparan dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan publik, menghilangkan ego sektoral, birokrasi tidak rumit, serta melakukan Revolusi budaya yang melayani dan mengayomi warga, ASN Pemko Medan yang kreatif dan inovatif, tidak menunggu perintah dan memiliki inisiatif”.

Good governance adalah sebuah sistem yang dalam menjalankan pemerintahan berdasarkan dari pola hubungan antara pemerintah, masyarakat dan dunia usaha atau swasta dalam menciptakan penyelenggaraan pemerintah dengan didukung oleh prinsip-prinsip dasar seperti kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis.

Good governance diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik yang buruk dimata masyarakat. Beberapa masalah pelayanan publik adalah seperti maraknya tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) disetiap instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, birokrasi yang lamban dan berbelit-belit, pegawai pemerintah yang tidak ramah, tertutupnya informasi kepada masyarakat, pemborosan anggaran pada hal-hal yang tidak mendukung kesejahteraan rakyat, ketidak bebasan mengeluarkan pendapat, kritikan maupun saran, serta masalah diskriminasi pelayanan yang sering melihat suku, agama, jabatan, status sosial masyarakat serta hubungan kekeluargaan. Masalah-masalah diatas telah menyebabkan kekecewaan masyarakat dan hilangnya kepercayaan kepada pemerintah.

Menghadapi masalah diatas maka pemerintah berupaya memepbaiki citra pelayanan publik dengan berusaha mewujudkan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik, good governance diharapkan mampu mengobati penyakit pemerintah dalam melayani masyarakat. Melalui penrapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik diharapkan kualitas pelayanan publik bisa lebih maksimal dan bisa mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat sehingga masyarakat puas dan percaya kepada pemerintah. Kedelapan prinsip good governance merupakan suatu kesatuan dan tidak bisa berdiri sendiri.

Kantor Camat Medan Timur yang beralamat di Jl.HM Said No.1, Gaharu, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20233. Merupakan isntansi pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat Kecamatan Medan Timur. Berbagai kepentingan publik dikerjakan dan diurus dikantor camat ini. Kantor

camat ini mengurus berbagai kebutuhan masyarakat, seperti urusan kependudukan, pendidikan, perhubungan, kesehatan dan berbagai kebutuhan publik lainnya.

Seperti yang dilansir oleh Website Pemerintah Kota Medan, jajaran Kecamatan Medan Timur Melakukan Gotong Royong Massal di Jalan Ampera. Jajaran Kecamatan Medan Timur termasuk petugas penangan prasarana dan sara umum (P3SU) melakukan gotong royong massal di jalan Ampera, Kelurahan Gelugur Darat 1, Kecamatan Medan Timur. Gotong royong ini merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan di Kecamatan Medan Timur, sebagai upaya untuk menjaga kebersihan lingkungan dan bertujuan untuk mewujudkan program yang telah disusun sebelumnya.

Sebagai instansi pemerintah pasti kantor camat ini juga pernah mengalami masalah dalam pemerintahan yang buruk. Prinsip-prinsip good governance seharusnya sudah dipahami dan diterapkan oleh semua Instansi Pemerintah di Indonesia baik dipusat maupun di daerah. Setiap kantor pemerintah pasti memiliki cara tersendiri untuk mewujudkan good governance dalam pelaksanaan tugasnya sebagai pelayanan publik. Begitu juga dengan Kantor Kecamatan Medan Timur. Dan berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah sangat penting untuk dilakukan agar diketahuinya arah jalan penelitian nantinya. Disamping itu perumusan masalah merupakan pedoman dari suatu kegiatan penelitian berdasarkan latar belakang masalah yang

telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah : Bagaimanakah Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk mengetahui Bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah sehingga dapat disimpulkan manfaat penelitian yaitu :

1. Bagi Peneliti, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP Universitas HKBP Nommensen.
2. Bagi lembaga, sebagai bahan evaluasi terhadap temuan-temuan yang ada pada proses penelitian sehingga dapat memperbaiki implementasi dari program yang ada.
3. Bagi Universitas untuk menambah referensi dan literatur perbendaharaan pada perpustakaan yang dapat digunakan sebagai kajian untuk penelitian yang sejenis khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas HKBP Nommensen

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

Setelah masalah penelitian dirumuskan maka langkah selanjutnya adalah mengembangkan teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dijadikan landasan teoritis untuk melaksanakan penelitian. Suatu teori harus dapat diuji kebenarannya, bila tidak dia bukan suatu teori. Adanya landasan teoritis merupakan ciri bahwa penelitian itu merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data.

##### **2.1.1 Good Governance**

###### **2.1.1.1 Pengertian Good Governance**

Penerapan prinsip-prinsip good governance sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip good governance untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, disamping itu masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, dan biaya mahal.

Gambaran buruknya birokrasi antara lain organisasi birokrasi gemuk dan kewenangan antar lembaga yang tumpang tindih, sistem, metode, dan prosedur kerja belum tertib, pegawai negeri sipil belum profesional, belum netral dan sejahtera, praktik korupsi, kolusi dan nepotisme masih mengakar, koordinasi,

integrasi, dan sinkronisasi program belum terarah serta disiplin dan etos kerja aparatur negara masih rendah.

Menurut Kamus Besar Good Governance adalah, tata kelola organisasi yang baik dan sehat. Tata Pemerintahan yang baik, suatu tata pemerintahan atau Governance yang mendasarkan diri pada prinsip-prinsip, yang kemudian dikenal dengan "Prinsip Tata Pemerintahan yang Baik" antara lain (1) partisipasi, (2) kepastian hukum, (3) transparansi, (4) tanggung jawab, (5) berorientasi pada kesepakatan, (6) keadilan, (7) efektifitas dan efisiensi, (8) akuntabilitas, (9) visi strategik.

Peraturan pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti good governance sebagai, pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh masyarakat.

Good dalam good governance. LAN (dalam Isti Adatul Khusniyah, 2018 : 21), menyatakan bahwa :

good governance mengandung dua pengertian. Pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan soial. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Wujud good governance menurut LAN adalah penyelenggara pemerintah negara yang solid dan bertanggungjawab serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat.



Manajemen Pelayanan Publik. UNDP (dalam Hayat, 2017 : 165), mendefinisikan bahwa :

“good governance adalah *“the exercise of political, economic and administrative authority a nation’s affair at all level”* (penerapan kekuasaan politik, ekonomi dan administratif untuk mengelola urusan suatu bangsa pada semua tingkat)”.

Menurut UNDP (dalam Darwinsyah, 2012 : 9), menyatakan ada tiga model good governance yaitu :

1. Kepemerintahan politik (*political governance*) yang mengacu pada proses pembuatan berbagai keputusan untuk perumusan kebijakan.
2. Kepemerintahan ekonomi (*economic governance*) yang mengacu pada proses pembuatan keputusan (*decision making process*) yang memfasilitasi kegiatan ekonomi didalam negeri dan berinteraksi diantara penyelenggara ekonomi. Kepemerintahan ekonomi memiliki implikasi terhadap masalah pemerataan, penurunan kemiskinan, dan peningkatan kualitas hidup.
3. Kepemerintahan administratif (*administrative governance*) yang mengacu pada sistem implementasi kebijakan.

Sesuai dengan defenisi menurut UNDP bahwa good governance menyangkut tiga aspek yaitu pemerintahan yang baik dalam bidang politik, ekonomi, dan administrasi atau pembuatan kebijakan-kebijakan. Governance juga bisa diartikan sebagai mekanisme-mekanisme, proses-proses dan institusi melalui warga negara mengartikulasikan kepentingan-kepentingan mereka, memediasi perbedaan-perbedaan serta menggunakan hak dan kewajiban legal mereka. Governance memiliki hakikat esensial yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi dengan pengakuan hak berdasarkan pada pemerintahan hukum.

Prinsip penting dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah good governance (pemerintahan yang baik). Good governance sebagai tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Seluruh komponen organisasi harus mendukung pencapaian tujuan good governance.

Sistem pemerintahan yang dibangun harus berdasarkan pada kebutuhan masyarakat dan kepentingan umum. Aspek kebutuhan masyarakat adalah orientasi dari penyelenggaraan pemerintahan sebagai penerima pelayanan. Masyarakat menjadi objek pelayanan karena pemerintah sebagai penyedia layanan harus berfokus pada pola kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat. Disamping itu, pengembangan sumberdaya aparatur sebagai pemeran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan harus menjadi perhatian utama, baik dari aspek pendidikan, pelatihan maupun dari peningkatan kualitasnya. Sumberdaya manusia harus mempunyai kompetensi yang tinggi sesuai dengan bidang pekerjaannya, sehingga tujuan good governance tercapai secara baik.

Begitu juga sarana prasarana penunjang, harus mendukung tercapainya tatanan pemerintahan yang baik. Sarana dan prasarana sebagai penunjang terhadap terciptanya good governance yang menjadi instrumen bagi sumberdaya aparatur untuk menjalankan tugas dan tanggungjawab aparatur pelayanan publik. Melalui sarana dan prasarana, aparatur dapat bekerja secara maksimal dan profesional karena keterkaitan keduanya saling membutuhkan. Apalagi saat ini, teknologi informasi semakin cepat dan berkembang, sehingga penyediaan tidak bisa dihindari dan menjadi kebutuhan bagi aparatur dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.

Pengantar Kebijakan Publik. Tussman (dalam Muhammad Ridha Suaib, 2015 : 143), menyatakan bahwa :

*“Governance non by the best among all of us but by the best within each of us.*

Pemerintahan itu dilaksanakan sebaiknya bukan oleh orang-orang yang terbaik diantara para aparatur negara, tetapi justru oleh kemampuan terbaik dari setiap individu aparatur negara yang bersangkutan”.

### **2.1.1.2 Konsep Dasar Good Governance**

Konsep good governance sebenarnya telah lama dilaksanakan oleh semua pihak yaitu pemerintahan, swasta, dan masyarakat. Namun demikian, masih banyak yang rancu memahami konsep good governance. Secara sederhana, banyak pihak menerjemahkan governance sebagai tata pemerintahan.

Tata pemerintahan disini bukan hanya dalam pengertian struktur dan manajemen lembaga yang disebut eksekutif, karena pemerintahan (*government*) hanyalah salah satu dari tiga aktor besar yang membentuk lembaga yang disebut governance. Dua aktor lain adalah *private sector* (sektor swasta) dan *civil society* dalam suatu aturan main yang disepakati bersama.

Lembaga pemerintah harus mampu menciptakan lingkungan ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum dan keamanan yang kondusif. Sektor swasta berperan aktif dalam menumbuhkan kegiatan perekonomian yang memperluas lapangan pekerjaan dan meningkatkan pendapatan, sedangkan *civil society* harus mampu berinteraksi secara aktif dengan berbagai macam aktivitas perekonomian, sosial dan politik termasuk bagaimana melakukan control terhadap jalannya aktivitas -aktivitas tersebut.

Safroni mengutip pendapat Sofian Efendi dan Lokakarya Nasional Reformasi

Birokrasi (dalam Hayat, 2017 : 168), menyatakan bahwa :

1. Istilah *government* dan *governance* acapkali ditafsirkan secara sama dan dianggap mempunyai pengertian yang sama, yaitu cara menerapkan otoritas dalam suatu organisasi, lembaga, atau negara. *Government* atau pemerintah juga adalah nama yang diberikan kepada entitas yang menyelenggarakan kekuasaan pemerintahan dalam suatu negara.
2. *Governance* sejatinya sudah lama dikenal dalam ilmu administrasi atau ilmu politik. Hampir 120 tahun perkembangan *governance* diperbincangkan, sejak woodrow wilson memperkenalkan bidang ilmu administrasi sekitar 125 tahun lamanya. Oleh para praktisi dan teoritis administrasi negara indonesia, istilah *good governance* telah diterjemahkan menjadi penyelenggaraan pemerintahan yang amanah (Bintoror Tjokroamidjojo).
3. Sementara istilah pemerintahan (*government*) lebih dimaknai sebagai lembaga yang mengemban fungsi memerintah dan mengemban fungsi mengelola administrasi pemerintahan. Dan tata pemerintahan (*governance*), lebih pada pola hubungan yang sebaik-baiknya antar elemen, yaitu pola hubungan antara pemerintahan, partai politik, kelembagaan ekonomi, dan kelembagaan sosial dalam upaya menciptakan kesepakatan bersama menyangkut pengaturan proses pemerintahan.
4. Cakupan tata pemerintahan (*governance*) lebih luas dibandingkan dengan *government* (pemerintahan), karena unsur yang ada didalamnya yaitu bahwa tata pemerintahan mencakup semua kelembagaan yang ada, termasuk pemerintahan (*government*) itu sendiri.
5. Hubungan antara pemerintahan (*government*) dengan tata pemerintahan (*governance*), dikatakan seperti hubungan antara rumput dan padi. Jika menanam rumput, tidak mungkin akan tumbuh padi, tetapi jika kita menanam padi, pasti rumputnya juga tumbuh. Jika hanya ingin menciptakan pemerintah (*government*) yang baik, maka tata *good governance* (tata pemerintahan) yang baik belum tentu bisa dihasilkan, tetapi jika kita menciptakan tata pemerintahan (*good governace*) yang baik, maka pemerintah (*government*) yang baik akan mengikutnya.

Konsep yang dipaparkan diatas memberikan pengertian yang jelas antara *government* dan *governance* yang acap kali disamakan dalam konteks penafsiran maupun subtansinya. Jelas keduanya mempunyai pengertian yang tidak sama dan mempunyai subtansi yang berbeda pula. *Governance* adalah tata pemerintahan yang menyangkut berbagai aspek lembaga secara keseluruhan, termasuk

pemerintah (*government*) serta aspek lainnya, seperti lembaga politik, sosial, dan ekonomi.

### **2.1.1.3 Prinsip-Prinsip Good Governance**

Dalam peraturan pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri atas :

- a. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dengan biaya terjangkau.
- b. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
- c. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjadi kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
- d. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
- e. Demokrasi dan Partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

- f. Efisiensi dan efektifitas, menjamin terselenggaranya pelayanan terhadap masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggungjawab.
- g. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

United Nations Development Program/UNDP (dalam Neneng Siti Maryam, 2016

: 5), menyatakan ada 14 prinsip good governance, yaitu :

- a. Wawasan kedepan (*visionary*);
- b. Keterbukaan dan transparansi (*openess and transparency*);
- c. Partisipasi masyarakat (*participation*);
- d. Tanggung jawab (*accountability*);
- e. Supremasi hukum (*rule of law*);
- f. Demokrasi (*democracy*);
- g. Profesionalisme dan kompetensi (*profersionalism and competency*);
- h. Daya tanggap (*responsiveness*);
- i. Keefisienan dan keefektifan (*efficiency and effectiveness*);
- j. Desentralisasi (*decentralization*);
- k. Kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat (*private sector and civil cosiety parnetship*);
- l. Komitmen pada pengurangan kesenjangan (*commitment to reduce inequallity*);
- m. Komitmen pada lingkungan hidup (*commitment to enviromental protection*);
- n. Komitmen pasar yang fair (*commitment to fair market*)

Keempat belas prinsip good governance tersebut secara singkat dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Tata pemerintahan yang berwawasan kedepan (visi strategis), semua kegiatan pemerintah diberbagai bidang dan tingkatan seharusnya didasarkan pada visi dan misi yang jelas dan jangka waktu pencapaiannya serta

dilengkapi strategi implementasi yang tepat sasaran, manfaat dan berkesinambungan.

- b. Tata pemerintahan yang bersifat terbuka (transparan), wujud nyata prinsip tersebut antara lain dapat dilihat apabila masyarakat mempunyai kemudahan untuk mengetahui serta memperoleh data dan informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan aparatur pemerintah, baik yang dilaksanakan ditingkat pusat maupun daerah.
- c. Tata pemerintahan yang mendorong partisipasi masyarakat, masyarakat yang berkepentingan ikut serta dalam proses perumusan dan/atau pengambilan keputusan atas kebijakan publik yang diperuntukkan bagi masyarakat, sehingga keterlibatan masyarakat sangat diperlukan pada setiap pengambilan kebijakan yang menyangkut masyarakat luas.
- d. Tata pemerintahan yang bertanggungjawab (akuntabel), instansi pemerintah dan para aparturnya harus dapat mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Demikian halnya dengan kebijakan, program dan kegiatan yang dilakukannya dapat dipertanggungjawabkan.
- e. Tata pemerintahan yang menjunjung supremasi hukum, wujud nyata prinsip ini mencakup upaya penutupan kasus KKN dan pelanggaran HAM, peningkatan kesadaran hukum, serta pengembangan budaya hukum. Upaya-upaya tersebut dilakukan dengan menggunakan aturan dan prosedur yang terbuka dan jelas, serta tidak tunduk pada manipulasi politik.

- f. Tata pemerintahan yang demokratis dan berorientasi pada konsensus, perumus kebijakan pembangunan baik dipusat maupun daerah dilakukan melalui mekanisme demokrasi, dan tidak ditentukan sendiri oleh eksekutif. Keputusan-keputusan yang diambil antara lembaga eksekutif dan legislatif harus didasarkan pada konsensus agar setiap kebijakan publik yang diambil benar-benar merupakan keputusan bersama.
- g. Tata pemerintahan yang berdasarkan profesionalitas dan kompetensi dapat dilihat dari upaya penilaian kebutuhan dan evaluasi yang dilakukan terhadap tingkat kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusia yang ada, dan dari upaya perbaikan atau peningkatan kualitas sumber daya manusia.
- h. Tata pemerintahan yang cepat tanggap (responsif), aparat pemerintahan harus cepat tanggap terhadap perubahan situasi/kondisi mengakomodasi aspirasi masyarakat, serta mengambil prakarsa untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi masyarakat.
- i. Tata pemerintahan yang menggunakan struktur dan sumberdaya secara efisien dan efektif, pemerintah pusat maupun daerah dari waktu ke waktu harus selalu menilai dukungan struktur yang ada, melakukan perbaikan struktural sesuai dengan tuntutan perubahan seperti menyusun kembali struktur kelembagaan secara keseluruhan, menyusun jabatan dan fungsi yang lebih tepat, serta selalu berupaya mencapai hasil yang optimal dengan memanfaatkan dana dan sumberdaya lainnya yang tersedia secara efisien dan efektif.



- j. Tata pemerintahan yang terdesentralisasi, pendelegasian tugas dan kewenangan pusat kepada semua tingkatan aparat sehingga dapat mempercepat proses pengambilan keputusan, serta memberikan keleluasan yang cukup untuk mengelola pelayanan publik dan mensukseskan pembangunan dipusat maupun daerah.
- k. Tata pemerintahan yang mendorong kemitraan dengan dunia usaha, swasta dan masyarakat, pembangunan masyarakat.
- l. Madani melalui peningkatan peran serta masyarakat dan sektor swasta harus diberdayakan melalui pembentukan kerjasama atau kemitraan antara pemerintah, swasta dan masyarakat. Hambatan birokrasi yang menjadi rintangan terbentuknya kemitraan yang setara harus segera diatasi dengan perbaikan sistem pelayanan kepada masyarakat dan sektor swasta serta penyelenggaraan pelayanan terpadu.
- m. Tata pemerintah yang memiliki komitmen pada pengurangan kesenjangan, pengurangan kesenjangan dalam berbagai bidang baik antara pusat dan daerah maupun antar daerah secara adil dan proporsional merupakan wujud nyata prinsip pengurangan kesenjangan. Hal ini juga mencakup upaya menciptakan kesetaraan dalam hukum (*equity of the law*) serta mereduksi berbagai perlakuan diskriminatif yang menciptakan kesenjangan antara laki-laki dan perempuan dalam kehidupan masyarakat.
- n. Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada lingkungan hidup, daya dukung lingkungan semakin menurun akibat pemanfaatan yang tidak terkendali. Kewajiban penyusunan analisis mengenai dampak lingkungan

secara konsekuen, penegakkan hukum lingkungan secara konsisten, pengaktifan lembaga-lembaga pengendalian dampak lingkungan, serta pengelolaan sumber daya alam secara lestari merupakan contoh perwujudan komitmen pada lingkungan hidup.

- o. Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pasar, pengalaman telah membuktikan bahwa campur tangan pemerintah dalam kegiatan ekonomi seringkali berlebihan hingga akhirnya membebani anggaran belanja dan bahkan merusak pasar. Upaya pengaitan kegiatan ekonomi masyarakat dengan pasar baik didalam daerah maupun antara daerah merupakan contoh wujud nyata komitmen pada pasar.

#### **2.1.1.4 Karakteristik Good Governance**

Manajemen Pelayanan Publik. Sasmita (dalam Hayat, 2017:171),

menyatakan beberapa karakteristik good governance yaitu :

1. *Participation*, setiap warga negara memiliki partisipasi dalam pengambilan keputusan, secara langsung atau tidak langsung.
2. *Rule of law*, kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Hukum harus kuat dan tajam. Hukum harus dijadikan sebagai fundamen penegakkannya untuk sebuah keadilan.
3. *Transparency*, transparansi untuk keterbukaan informasi. Informasi harus diberikan oleh lembaga publik kepada masyarakat dengan berbagai media sebagai bentuk pengawasan dan control dari masyarakat terhadap tindakan dan keputusan penyelenggara negara.
4. *Responsiveness*, pemerintah harus responsif terhadap apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Setiap pelayanan sejatinya adalah memenuhi kebutuhan masyarakat.
5. *Concensus orientation*, good governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan yang terbaik bagi kepentingan yang lebih luas dalam kebijakan maupun prosedur.
6. *Equity*, undang-undang dasar 1945 pasal 27 ayat (2) bahwa tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan kehidupan yang layak bagi kemanusiaan.
7. *Effectiveness dan efficiency*, memanfaatkan sebaik-baiknya sumber daya yang ada untuk hasil dalam penyelenggaraan negara.

8. *Accountability*, aspek akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban kepada pihak yang berwenang sebagai bentuk kontrol terhadap kinerja yang sudah dilakukan.
9. *Strategic vision*, perspektif good governance harus dimaknai secara luas dan komprehensif serta global.

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang sedang berjuang dan mendambakan terciptanya good governance. Namun, keadaan saat ini menunjukkan bahwa hal tersebut masih sangat jauh dari harapan. Kepentingan politik, KKN, peradilan yang tidak adil, bekerja diluar kewenangan, dan kurangnya integritas dan transparansi adalah beberapa masalah yang membuat pemerintah yang baik masih belum dapat tercapai.

Untuk mencapai good governance dalam tata pemerintahan di Indonesia, maka prinsip-prinsip good governance hendaknya diterapkan dalam berbagai institusi penting pemerintahan. Dengan melaksanakan prinsip-prinsip good governance maka tiga pilarnya yaitu pemerintah, korporasi, dan masyarakat sipil hendaknya saling menjaga, saling support dan partisipasi aktif dalam penyelenggaraan pemerintah yang sedang dilakukan.

#### **2.1.1.5 Pelaksanaan Good Governance di Indonesia**

Penerapan good governance di Indonesia di latar belakang oleh dua hal yang sangat mendasar :

1. Tuntutan eksternal, pengaruh globalisasi telah memaksa kita untuk menerapkan good governance. Istilah good governance mulai mengemuka di Indonesia pada akhir tahun 1990-an, seiring dengan interaksi antara pemerintah Indonesia dengan negara-negara luar dan lembaga-lembaga

donor yang menyeroti kondisi objektif suatu perkembangan ekonomi dan politik dalam negeri Indonesia.

2. Tuntutan internal, masyarakat melihat dan merasakan bahwa salah satu penyebab terjadinya krisis multidimensional saat ini adalah terjadinya *juse of power* yang terwujud dalam bentuk KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme), dan sedemikian rupa mewabah dalam segala aspek kehidupan. Masyarakat menilai praktik KKN yang paling mencolok kualitas dan kuantitasnya adalah justru yang dilakukan oleh cabang-cabang pemerintah, eksekutif, legislatif, dan yudikatif.

Pelaksanaan good governance yang baik adalah bertumpu pada tiga pilar dan penerapannya akan berjalan dengan baik jika didukung oleh tiga pilar yang saling berhubungan, yaitu negara/pemerintah dan perangkatnya sebagai regulator, dunia usaha atau swasta sebagai pelaku pasar, dan masyarakat sebagai pengguna produk dari dunia usaha, sehingga menjalankan good governance seharusnya dilakukan bersama-sama pada tiga pilar/elemen tersebut. Bila pelaksanaannya hanya dibebankan pada pemerintah saja maka keberhasilannya kurang optimal dan bahkan memerlukan waktu yang panjang.

### **2.1.2. Pelayanan Publik**

#### **2.1.2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) kepentingan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam SK MenPan Nomor 81/1993 yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk

kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah, kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam KEP.MENPAN No.25/2004, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tujuan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yaitu :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.

2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan korporasi yang baik
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Manajemen Pelayan publik. Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017 : 21),

menyatakan bahwa :

pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat.

Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintah untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administrasi sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian, pelayanan menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Manajemen Pelayanan Publik. Indri dan Hayat (dalam Hayat, 2017:22), menyatakan bahwa :

“Optimalisasi pelayanan publik adalah, memberikan pelayanan secara profesional dan yang berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”.

Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik. Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dalam pemberian pelayanan. Aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Aparatur negara adalah kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintah. Jika aparturnya kompeten maka pelayanan dapat dijalankan sebagaimana mestinya, dan tentunya kualitas layanan yang diberikan juga berpengaruh terhadap aspek yang dilayaninya.

#### **2.1.2.2 Konsep Pelayanan Publik**

Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan. Pelayanan tidak ditafsirkan hanya dengan kotekstualnya saja, tetapi harus diimplementasikan secara substansif.

Sesuai dengan kebutuhannya, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi dasar untuk menciptakan

pemerintahan yang baik. Pemberian pelayanan tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel, dan maksimal sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu kepada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanann, tetapi pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya.

Berikut beberapa pelayanan barang publik yang tercantum dalam pasal 5 ayat (3), yaitu meliputi :

1. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerinthan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah ;
2. Pengadaan dan penyaluran barang milik publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal penderiannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan ;
3. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau/dan kekayaan daerah yang dipisahkan tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.



Sementara itu pada aspek pelayanan jasa publik publik, diatur dalam ayat (4), yaitu :

1. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintahan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran dan pendapatan belanja negara dan/atau anggaran daerah
2. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan
3. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan

Sementara itu, pelayanan publik dalam aspek administrasi diatur dalam ayat (7), yaitu :

1. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara.

2. Tindakan administrasi oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Ketiga aspek pelayanan tersebut diatas harus diselenggarakan secara optimal dan berkualitas oleh pemerintah dalam rangka menjalankan amanah masyarakat dalam penerimaan terhadap pelayanan publik dan untuk pemenuhan untuk kepentingan masyarakat. Ketiga unsur tersebut menjadi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tentunya sebagai warga negara yang baik, masyarakat juga tidak hanya menuntut kepada pemerintah atas pelayanan prima. Tetapi harus mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku. Optimalisasi pelayanan publik adalah keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat. Tercapainya reformasi birokrasi dan good governance salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal.

Manajemen Pelayanan Publik. Lembaga Administrasi Negara (dalam Hayat, 2017: 27), menyatakan beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik yaitu :

1. Kepemimpinan (*leadership*)
2. Budaya organisasi (*organisational culture*)
3. Kelembagaan
4. Tata kerja (*standar operating procedural*)
5. Standar pelayanan
6. Pengelolaan pengaduan masyarakat
7. Pengendalian dan evaluasi

8. Sarana prasarana
9. Penggunaan teknologi informasi
10. Pengelolaan sumber daya manusia

### **2.1.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Tujuan pelayanan publik adalah semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi :

1. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
5. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

6. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
8. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

#### 2.1.2.4 Indikator Kinerja Pelayanan Publik

Indikator kinerja menjadi bagian dari suatu kontrol terhadap kinerja yang dilakukan oleh aparatur. Apakah kinerja yang dilakukan sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau belum. Ada unsur-unsur yang harus dipenuhi dalam indikator kinerja untuk mengukur kinerja aparatur indikator kinerja juga menjadi bagian dari pengukuran kinerja.

Indikator kinerja lebih kepada aspek hal yang menjadi faktor penilaian, sementara pengukuran kinerja lebih kepada objek penilaiannya. Untuk memenuhi standar pelayanan publik, indikator kinerja pelayanan harus memenuhi ketentuan dan persyaratan yang baik. Untuk menilai kualitas kinerja pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang digunakan.

Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Lenvine (dalam Agus Dwiyanto, 2018 : 143), mentakan bahwa :

Produk pelayanan publik dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator yaitu, *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. *Aucountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Manajemen Pelayanan Publik. Bastian (dalam Hayat, 2017 : 72), menyatakan bahwa syarat yang harus dipenuhi dalam penentuan indikator kinerja pelayanan publik adalah :

- a. Spesifik, jelas dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi. Spesifikasi menjadi penting dalam kinerja pelayanan publik. Untuk menentukan indikator apa yang akan diuraikan dalam komponen pelayanan publik. Spesifikasi memberikan ruang yang maksimal dalam kinerja pelayanan.
- b. Pengukuran dilakukan secara objektif, objektivitas pengukuran menjadi dasar penilaian yang baik. Kinerja pelayanan yang diukur atas dasar objektivitas dengan mengedepankan prinsip keadilan dan kebaikan sehingga diperoleh pengukuran yang lebih berorientasi pada kinerja.
- c. Relevan, indikator kinerja harus menangani aspek objektif yang relevan. Relevansi indikator kinerja terhadap objek menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam kinerja aparatur. Hal ini dilakukan untuk memberikan implikasi terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan berdasarkan indikator kinerja.
- d. Dapat dicapai, penting, dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan masukan, proses keluaran, hasil, manfaat serta dampak yang ditimbulkan. Sebagai persyaratan dalam merancang indikator kinerja terhadap tujuan kinerja harus jelas dan komprehensif serta ada aspek kemanfaatan yang didapatkan dari indikator tersebut.
- e. Fleksibel dan sensitif terhadap perubahan atau penyesuaian pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan. Untuk meningkatkan kinerja, kepekaan terhadap keadaan dan lingkungan kerja serta terhadap perkembangan zaman harus menjadi poin penting dalam menangkap kesempatan dan prospek yang ada.
- f. Efektif. Efektivitas menjadi keharusan yang diprioritaskan dalam membuat indikator kinerja. Nilai efektivitas menjadi pertimbangan utama dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja. Melalui pendekatan efektivitas, diharapkan dalam menentukan indikator kinerja harus dilakukan berdasarkan data dan informasi yang dihimpun. Kemudian dilakukan pengolahan dan menganalisis yang dikaitkan dengan aspek pembiayaan yang ada.

Manajemen Pelayanan Publik. Wibowo (dalam Hayat, 2017 :74), menyatakan bahwa : “indikator kinerja menganjurkan sudut pandang prospektif (harapan kedepan) daripada retrospektif (melihat kebelakang)”

Ada tujuh indikator kinerja yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan yaitu:

a. Tujuan

Tujuan adalah konsekuensi logis yang didapatkan atau diterima oleh suatu proses yang dilakukan melalui kinerja, baik oleh individu maupun organisasi yang bekerja sama dalam suatu prinsip dan komitmen yang kuat dalam pencapaiannya. Tujuan biasanya mempunyai wujud dari sebuah proses yang dilakukan. Perwujudan tersebut ditandai oleh kemanfaatan atau kebergunaan dari sebuah tujuan itu sendiri. Setiap lembaga atau instansi negara juga mempunyai tujuan yang diharapkan.

Untuk mencapai tujuan, tentunya harus melibatkan seluruh *stakholders* yang ada dengan berbagai instrumen yang digunakan dan sumber dana yang memadai, baik sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur, maupun sumber daya dana atau sumber daya lainnya yang mendukung dalam pencapaian tujuan tersebut.

b. Standar

Standar merupakan ukuran pencapaian terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai. Setiap tujuan harus mempunyai standar yang ingin dicapai untuk memastikan apakah kinerja berjalan secara baik atau tidak. Standar menunjukkan barometer terselesainya sebuah pekerjaan, tercapainya sebuah tujuan, atau menjadi indikator bahwa kinerja yang dilakukan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Standar bersifat fleksibel dan

dinamis. Standar juga dapat digunakan terhadap perencanaan, pelaksanaan, maupun pada evaluasi.

c. Umpan balik

Umpan balik adalah hasil atau feedback yang ditimbulkan yang berbalik mengenai tujuan yang sudah dilakukan dan sebagai rangsangan untuk bertindak lebih lanjut. Umpan balik merupakan masukan yang dapat dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan. Umpan balik merupakan satu kesatuan dengan tujuan dan standar yang saling terkait sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap kinerja yang sudah dilakukan.

d. Alat dan Sarana

Salah satu syarat dalam organisasi adalah adanya alat atau sarana prasarana yang memadai. Organisasi tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan dengan mengabaikan aspek infrastruktur sarana yang cukup. Alat atau sarana prasarana adalah instrumen bagi seseorang untuk melakukan tugas dan tanggungjawabnya dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Terutama dalam kinerja pelayanan publik yang kebutuhan masyarakat semakin tinggi dalam penerimaan pelayanan. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin tinggi dan instan serta serba ingin cepat. Kecepatan sebuah pelayanan tidak bisa dilakukan secara manual, harus menggunakan alat atau sara mesin untuk mendukungnya. Alat atau sarana adalah media untuk memberikan pelayanan secara maksimal dan profesional.



e. Kompetensi

Kompetensi menjadi syarat utama dalam kinerja, kompetensi sumber daya manusia. Kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Pada bidang pelayanan publik, kompetensi aparatur pelayanan harus menjadi dasar dalam rekrutmen. Kompetensi menjadi hal utama dalam kinerja aparatur pelayanan publik. Terutama aparatur pelayanan publik yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat. Kompetensi kinerja menjadi aspek yang paling berpengaruh terhadap kinerja yang dilakukan. Melalui kompetensi yang dimiliki, aparatur dapat mewujudkan kinerjanya secara baik dan mencapai tujuan yang diharapkan.

f. Peluang

Peluang adalah kesempatan bagi setiap pegawai untuk menunjukkan prestasinya. Tergantung peluang apa yang ingin didapatkan, dan bagaimana cara mendapatkannya. Bagi aparatur pelayanan publik, ada peluang yang dapat dikembangkan melalui prestasi dan promosi. Peluang dalam kajian administrasi publik adalah kesempatan yang diberikan kepada setiap aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya sebagai aparatur negara. Peluang terbuka lebar bagi setiap aparatur, tergantung pada aparaturnya apakah mau mengambil peluang yang di sediakan atau tidak.

g. Motif

Motif adalah awalan dari motivasi, motivasi merupakan pendorong dari apa yang sudah dan akan dilakukan oleh seseorang. Motivasi yang disediakan bagi aparatur adalah dalam rangka untuk mendorong kinerja yang lebih baik dan berkualitas. Motivasi diberikan sebagai bonus, insentif, penghargaan, dan pengakuan kepada aparatur untuk mensupport agar bekerja lebih baik lagi, untuk meningkatkan prestasi, dan meningkatkan kualitas kinerja yang maksimal.

#### 2.1.2.5 Asas-Asas Pelayanan Publik

Ratminto dan Winarsih (dalam Neneng Siti Maryam, 2016 : 9), terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan yaitu :

- a. Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa pereizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shp benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkindan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna layanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan semenimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harsu dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban *provides* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi *provides* maupun *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abd. Rohman, Yayang Hanafi dan Hardianto (2019) dengan judul, Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Lowokwaru. Peneliti ini menggunakan Metode Kualitatif, teknik dalam pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dokumentasi, dan teknik penentuan sampling menggunakan *purposive sampling*. Analisis data melalui tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data menggunakan cara triangulasi teknik. Yang memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yaitu, kualitas pelayanan di kecamatan lowokwaru sudah dijalankan dengan baik. Namun demikian dalam aspek-aspek tertentu masih ditemukan kekurangan, hal yang menjadi penghambat adalah masyarakat kurang paham persyaratan, petugas pelayanan tidak masuk kerja, pemadam listrik serta jaringan tidak stabil. Hal yang mendukung yaitu keramahan petugas pemberi layanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi.

2. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sondil E, Nubatonis, Sugeng Rusmiwari, Son Suwasono (2014) dengan judul, Implementasi prinsip-prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data dilakukan dengan *porpusive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data yaitu ; *Data Collection, Data Reduction, Data Display, Verification*.

Fokus penelitian meliputi prinsip-prinsip good governance dan faktor-faktor yang mempengaruhi atau menghambat serta, dampak dari implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, dan fokus penelitian pada peneliti ini sama dengan fokus penelitian penulis yaitu bagaimana penerapan prinsip-prinsip good governance, dan apa saja

faktor penghambat prinsip-prinsip good governance. Teknik pengumpulan data sama-sama menggunakan data primer dan sekunder. Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sedangkan teknik analisis data pada penelitian penulis dilakukan dengan pengumpulan data dan penulisan temuan, ketika wawancara sedang berlangsung peneliti dapat menganalisis memo yang pada akhirnya dimasukkan sebagai narasi dan laporan akhir.

3. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Darwinsyah (2012) dengan judul, penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Camat Medan Marelan. Bentuk penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat holistik dan dinamis, adanya hubungan timbalik antara peneliti dengan yang diteliti. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yaitu data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian ini adalah dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Fokus penelitian ini sama dengan fokus penelitian penulis yaitu, mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip good governance, dan untuk

mengetahui upaya yang dilakukan dalam mewujudkan good governance dalam pelayanan publik.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu penulis hanya menggunakan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi, sedangkan penelitian ini menggunakan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Hot Maringan Samosir (2011) dengan judul, Implementasi prinsip-prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan dua cara yaitu, data primer dan data sekunder.

### **2.3 Kerangka Konseptual Penelitian**

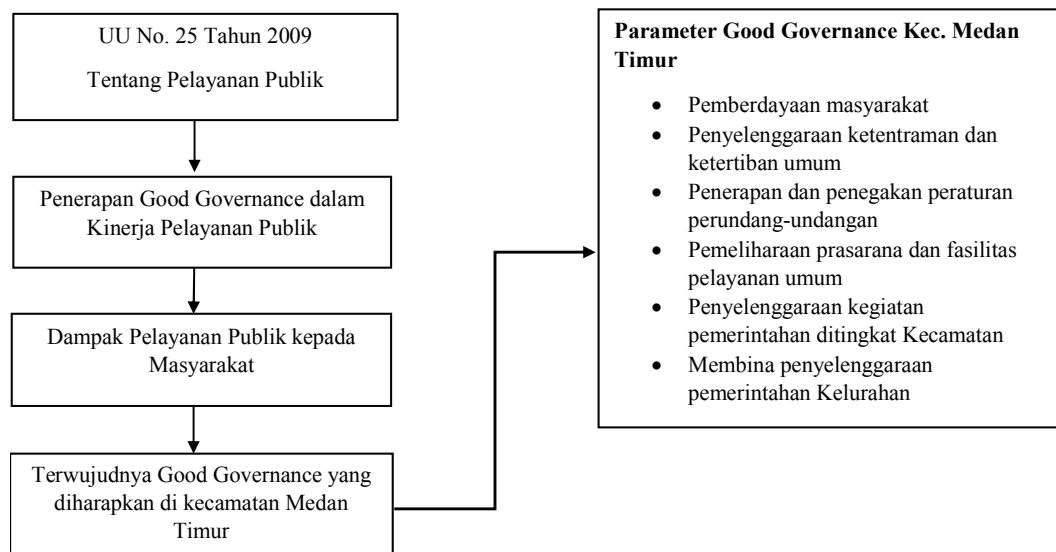
Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap yang lainnya dari masalah yang akan diteliti. Kerangka konseptual gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara detail tentang suatu topik yang akan dibahas.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik maka pemerintah menempatkan jumlah dan kualitas staf/aparat yang ada harus sesuai dan memiliki pemahaman akan pelayanan publik yang baik. Sehingga pelayanan publik dapat tepat sasaran dan pelayanan yang diberikan juga dapat mendekatkan birokrasi dengan masyarakat. Menerapkan praktik good governance dapat dilakukan guna meningkatkan pelayanan publik yang baik. Pemerintah dituntut agar tetap terus

memberikan pelayanan publik yang baik dan terarah dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance guna mencapai kepuasan masyarakat.

**Gambar 2.1**

**Kerangka Berpikir**



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini tergolong penelitian Deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan tujuan menggambarkan atau mendeskripsikan objek dan fenomena yang ingin diteliti. Penelitian deskriptif bersifat menggambarkan dan melukiskan sesuatu hal yang didapat dari lapangan dan kemudian menjelaksannya dengan kata-kata. Denzim dan Linclon (Meolong 2017:5) menyatakan bahwa, “penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada”. Melalui penelitian deskriptif ini penulis ingin meneliti Bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Medan Timur.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Kantor Kecamatan Medan Timur. Yang terdapat di Jl.HM.Said No.1, Gaharu, Kec.Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara, 20233. Penulis mengambil instansi tersebut dikarenakan Kantor ini menjadi tempat untuk melayani masyarakat yang akan mengurus segala keperluan administrasi. Penelitian dimulai dari tanggal 28 juni 2021-28 juli 2021.

#### **3.3 Informan Penelitian**



Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Untuk memperoleh data secara *representative*, maka diperlukan informan kunci, utama, tambahan yang dapat memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Informan Kunci, merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan Kunci yaitu : Kepala Kecamatan Medan Timur Kota Medan.
2. Informan Utama, merupakan mereka yang mendapatkan pelayanan publik dari aparat pemerintah Kecamatan Medan Timur. Informan Utama yaitu : Masyarakat Setempat.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data diperlukan untuk mendapatkan data yang akurat pada penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Wawancara

Peneliti dapat melakukan *face to face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telpon, atau terlibat dalam wawancara dalam kelompok tertentu yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan berkelompok.

#### 2. Dokumentasi

Peneliti juga bisa mengumpulkan dokumen-dokumen kualitatif. Dokumen ini bisa berupa dokumen publik (misalnya : koran, makalah, laporan kantor, ataupun dokumen privat seperti jurnal)

### **3.5 Defenisi Konsep**

Defenisi konsep merupakan istilah defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pembatasan yang jelas dari setiap konsep yang diteliti. Berdasarkan hal tersebut, dapat dikemukakan konsep dari penelitian ini yaitu :

1. Good Governance

Good governance adalah kaidah dasar yang menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan pemerintah. Tata pemerintahan yang baik bersumber dari proses dan sistem yang baik. Sistem yang baik dibangun dan dijalankan oleh sumber daya aparatur yang baik pula. Setap lembaga atau instansi pemerintah saat ini berlomba-lomba dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan untuk menjadi yang terbaik dengan capaian good governance. Menjalankan program kerja sesuai dengan visi dan misi pemerintah. Melaksanakan pelayanan secara profesional. Berbagai kebijakan infrastruktur dilakukan sebagai langkah cepat untuk melakukan peningkatan pembangunan nasional.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang harus diberikan dengan ramah dan sesuai kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik harus diberikan dengan cepat, tanggap dan ramah kepada masyarakat.

### **3.6 Analisis Data**

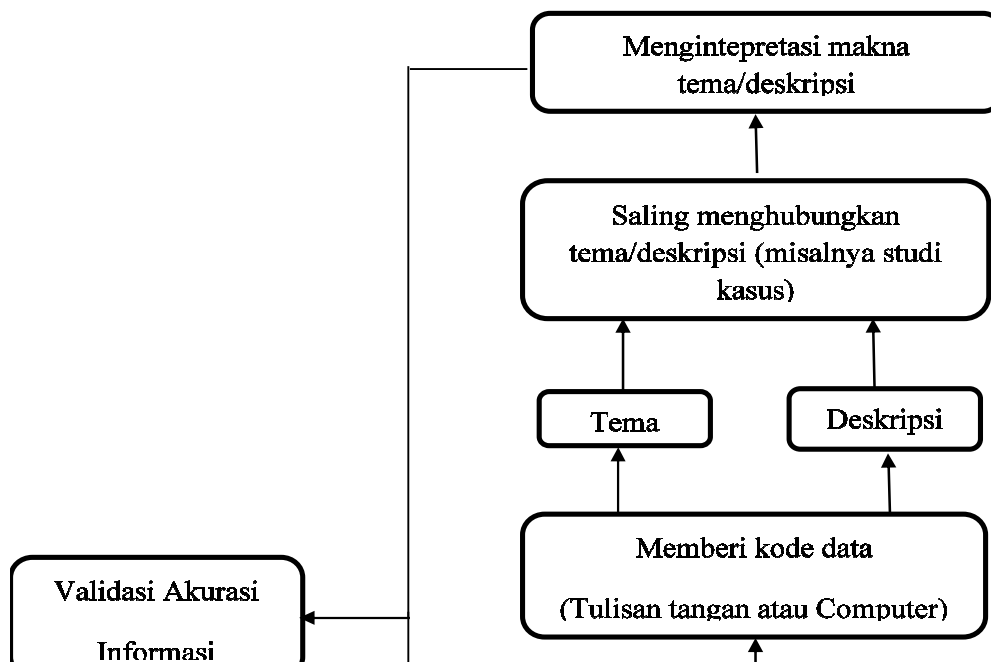
Analisis dalam penelitian kualitatif akan berlangsung bersamaan dengan bagian-bagian lain dari pengembangan penelitian kualitatif, yaitu pengumpulan data dan penulisan temuan.

Ketika wawancara sedang berlangsung, peneliti dapat menganalisis memo yang pada akhirnya dimasukkan sebagai narasi dalam laporan akhir dan menyusun struktur laporan akhir.

Analisis Data menurut John W. Creswell :

**Gambar 3.1**

**Teknik Analisis Data**



Secara singkat tatacara analisis dalam penelitian ini adalah :

1. Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara men-scanning materi, mengetik data lapangan, atau memilih-milih dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data, membangun general sence atau informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan
3. Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. Coding merupakan proses mengelola materi informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya
4. Menetapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting orang-orang, kategori-kategori dan tema-tema yang akan dianalisis

5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi laporan kualitatif
6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginteprestasi atau memaknai data, mengajukan pertanyaan seperti pelajaran apa yang dapat diambil dari semua ini? Akan mengungkap esensi dari suatu gagasan.