

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam penelitian ini menjelaskan mengenai *Implementasi Good Governance* dalam meningkatkan Pelayanan Publik di kantor Camat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang (Studi Kasus Pelayanan Administrasi Kantor Camat Percut Sei Tuan). Peneliti memilih daerah ini untuk diteliti karena terdapat latar belakang Pelayanan publik (Pelayanan Administrasi) yang kurang memuaskan masyarakat. Masyarakat sering sekali mengeluhkan dalam pengurusan surat atau berkas di daerah ini, untuk itu maka akan diteliti kelemahan yang dimiliki oleh pelayanan administrasi di kantor tersebut, sehingga pelayanan Publik dalam bidang Administrasi dapat terus dirasakan oleh masyarakat dengan mudah dan merakyat.

Pemerintah daerah dapat mengambil segala bentuk keputusan dalam menentukan standar pelayanan sehingga pemerataan pelayanan dapat dirasakan seluruh lapisan sosial di dalam masyarakat daerah tersebut. Dan adapun permasalahan lain nya seperti calo dan pada dasarnya masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan masyarakat karena seringkali cenderung berbelit belit, membutuhkan waktu yang lama sehingga pelayanan yang diberikan terkesan tidak efektif dan efisien,

Pemerintah melakukan atau menyelenggarakan pelayanan Administrasi tersebut dengan memberikan profesionalitas dan kecakapan aparatur dalam memberikan pelayanan agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat di daerah tersebut.

Dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi) kepada masyarakat. Kantor camat diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat dalam hal ini Pelayanan Administrasi, kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam peningkatan Pelayanan Administrasi yang baik harus didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, bertanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Pegawai dituntut mampu menggunakan teknologi, pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Good Governance atau tata pemerintahan yang baik, merupakan bagian dari paradigma baru yang berkembang dan memberikan nuansa yang cukup mewarnai pasca krisis multidimensi, seiring dengan tuntutan era reformasi. Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu

pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik, Pelayanan publik (Pelayanan Administrasi) menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi.

Pelayanan publik (Pelayanan Administrasi) sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja Pelayanan Administrasi. Ada tiga alasan penting yang melatar belakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dalam hal Pelayanan Administrasi dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik sehingga ada beberapa kendala dalam bentuk gejolak politik, ekonomi, sosial budaya dan hukum.

Pemerintahan yang simpang siur serta timbulnya ketidakpastian yang bermuara pada keresahan dan letupan-letupan yang justru membahayakan sendi-sendi kehidupan masyarakat, sangat tingginya antusiasme serta respon positif masyarakat beberapa tahun ini terhadap sistem *good governance* menumbuhkan harapan terselenggaranya pemerintahan yang adil, terbuka dan bertanggung jawab. Hal tersebut sebagai akibat dari antara lain praktek penyelenggaraan

pemerintahan oleh aparatur dikantor Pemerintahan Daerah belum optimal dan kinerja organisasi kurang, bahkan belum menggembirakan. Di samping itu belum efektifnya perangkat pada daerah tersebut.

Keinginan kuat kantor kecamatan dengan visi misi yang kuat di muat dalam hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 209 ayat (2) huruf f yang menjelaskan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/Kota. Lebih lanjut, pada pasal 221 ayat (1) secara tegas menjelaskan bahwa Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan. Artinya dengan adanya kecamatan, camat sebagai pimpinan tertinggi di kecamatan harus dapat mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di kecamatan, kemudian juga camat harus memberikan pelayanan publik di kecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan. Sejalan dengan undang-undang yang berlaku di atas, kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah *good governance* (kepemerintahan yang baik).

Wasistiono (2003: 28) dalam Muhammad (2014) mengemukakan bahwa tuntutan adanya *good governance* ini timbul karena adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan demokratisasi sehingga mendorong kesadaran warga negara untuk menciptakan sistem atau paradigma baru untuk mengawasi jalannya pemerintahan agar tidak melenceng dari tujuan semula. Selanjutnya, Purnomowati & Ismini (2014: 68) juga menambahkan bahwa upaya mengikutsertakan masyarakat (*stakeholders*) dalam pelaksanaan pembangunan hanya dapat terwujud

bila kehidupan demokrasi berjalan dengan baik sehingga terciptanya *good governance* (pemerintahan yang baik).

Dengan demikian, *good governance* merupakan paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan kolaborasi antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat. Perubahan tersebut lebih dikenal dengan pergeseran paradigma dari pemerintahan (*government*) menjadi tata pemerintahan (*governance*) sebagai wujud dari interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam menghadapi berbagai permasalahan kontemporer yang demikian kompleks, dinamis serta beraneka ragam. Praktek *good governance* juga mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk mengembangkan praktek *good governance*.

Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan dalam bidang Pelayanan Administrasi maka dapat mempermudah upaya masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan publik. Masyarakat secara mudah dapat menentukan apakah akan memberikan dukungan kepada pemerintah, atau sebaliknya, kritikan dan protes yang dilakukan agar pemerintah lebih berpihak kepada kepentingan publik. Lebih dari itu, hak untuk memperoleh informasi adalah hak asasi dari setiap warga negara agar dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pemerintah secara tepat.

Seperti yang tertera pada Undang-Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009, yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik dalam hal Pelayanan Administrasi yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Sehingga Pelayanan publik (Pelayanan Administrasi) di kantor Percut Sei Tuan yang diberikan oleh Kantor Camat Percut Sei Tuan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (Administrasi), yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Kualitas Pelayanan publik (Pelayanan Administrasi) di Kantor Camat Percut Sei Tuan bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Administrasi yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, maka berdasarkan uraian dari latar belakang masalah tersebut, maka penulis ingin mengetahui informasi lebih mengenai kualitas pelayanan publik, Maka dapat dilakukan penelitian tentang *“IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PERCUT SEI TUAN*

KABUPATEN DELI SERDANG (STUDI KASUS PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR KECAMATAN PERCUT SEI TUAN)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana implementasi *Good Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui *Implementasi Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan (Studi Kasus Pelayanan Administrasi Kantor Camat Percut Sei Tuan) Maka dengan itu peneliti mendapatkan gambaran dan bentuk implementasi dari segi Pelayanan publik (Pelayanan Administrasi) di Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terdiri atas manfaat secara akademis dan secara praktis yaitu :

1. Secara Akademis

Penelitian ini mengarah ke administrasi publik tentang pelayanan publik dan implementasi *good governance* (pemerintahan yang baik) dengan demikian akan lebih efektif dan mudah untuk di jelaskan.

2. Secara Praktis

Sebagai bahan masukan kepada pemerintah daerah, agar dalam melaksanakan tugas lebih memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan bersama dan dapat juga menjadi bahan referensi untuk setiap pembaca.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 *Good Governance*

2.1.1 *Pengertian Governance*

Menurut Sedarmayanti (2010:9,10) istilah pemerintahan atau "*governance*" *the act fact, manner, of governing* (tindakan, fakta, pola, dari kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan). Dengan pemerintahan sebagai kegiatan, tetapi juga berarti pengurusan, pengelolaan, pengarahan, pembinaan penyelenggaraan, Dengan demikian *governance* merupakan kegiatan (proses), sebagaimana dikemukakan oleh Kooiman (1993) bahwa *governance* merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.

Istilah *governance* tidak hanya berarti dan pemerintahan. Oleh karena itu terdapat istilah *public governance, private governance, corporate governance*. dan *banking governance*, *Governance* sebagai terjemahan dari pemerintahan kemudian berkembang dan populer dengan sebutan pemerintahan, sedangkan praktek terbaiknya disebut pemerintahan yang baik (*good governance*).

Berikutnya secara konseptual pengertian Baik (*Good*) dalam istilah Kata pemerintahan yang baik (*good governance*) mengandung dua pemahaman:

Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai, yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat.

Dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut dan merumuskan arti *good governance* yaitu pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

2.1.2 Pengertian *Good Governance*

Good Governance sering di artikan sebagai "pemerintahan yang baik". Adapula yang mengartikannya sebagai "tata pemerintahan yang baik" dan ada pula yang mengartikannya sebagai "sistem pemerintahan yang baik". Selanjutnya dijelaskan pula bahwa istilah "*governance*" sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan publik good and services.

Sedangkan arti "*good*" dalam "*good governance*" mengandung dua pengertian, pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan, berkelanjutan dan keadilan sosial; kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Praktek terbaiknya di sebut "*good governance*" atau pemerintahan yang baik. Sehingga dengan demikian "*good governance*" didefinisikan sebagai "penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif di antara domain-domain Negara, sektor swasta dan masyarakat" (Tomuka Shinta. 2013)

Menurut Tomuka Shinta (2013) dalam jurnal Zulkarnain (2002:21) *good governance* merupakan sesuatu yang baru bagi masyarakat Indonesia, dimana aplikasi dari pada konsep ini seringkali tergantung pada kerjasama pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuan yaitu pemerintah yang bersih dan demokratis. Dijelaskan pula bahwa terjadinya krisis disebabkan banyaknya penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan yang telah merusak sendi-sendi penyelenggaraan Negara dan berbagai sendi kehidupan nasional.

Sejak reformasi dimulai maka konsep *good governance* masuk dalam khasanah pemulihan ekonomi Indonesia. Untuk mengetahui gagasan dan praktek *good governance*, maka inti *good governance* adalah seni pemerintah yang berpijak pada *rule of law* dengan elemen transparansi, akuntabilitas, fairness, dan responsibility. Elemen-elemen tersebut menyadarkan kita bahwa *good governance* adalah seperangkat tindakan yang memberikan pagar yang lebih jelas dari proses pemerintahan dengan fungsi dan wewenangnya.

Sehingga *Good governance* bisa diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik. Konsep *good governance* padas suatu gagasan adanya saling (*interdependence*) dan interaksi dari bermacam-macam aktor kelembagaan

disemua level di dalam Negara (Legislatif, Eksekutif, yudikatif, militer) dan sektor swasta (Perusahaan, lembaga keuangan). Tidak boleh ada aktor kelembagaan didalam good governance yang mempunyai kontrol yang absolute.

Dengan kata lain, didalam *good governance* hubungan antar Negara, masyarakat madani, dan sektor swasta harus dilandasi prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas publik dan partisipasi, yaitu suatu prasyarat kondisional yang dibutuhkan dalam proses pengambilan dan keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik dan akseptabilitas masyarakat terhadap suatu kebijakan yang dibuat bukan ditentukan oleh kekuasaan yang dimiliki, tetapi sangat tergantung dari sejauh keterlibatan actor-aktor didalamnya.

2.1.3 Prinsip *Good Governance*

Perlu adanya prinsip-prinsip *Good Governance* dalam keberhasilan pemerintah dalam menjalankan *Good Governance* itu sendiri. Menurut *United National Development Program (UNDP)* dalam Suaedi dan Wardiyanto, (2010: 55) yang bersumber dari Irwan (2021) mengatakan bahwa prinsip yang harus dijalankan meliputi beberapa bagian, yaitu:

A. Partisipasi/*Participation*

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

B. Aturan Hukum/*Rule Of Law*

Kerangka aturan hukum harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan tentang hak asasi manusia. *Good Governance* memerlukan kerangka kebijakan yang fair, yang diterapkan tanpa keberpihakan. Penerapan kebijakan pemerintah yang tidak biasa memerlukan lembaga yang ada di masyarakat untuk menjadi pengawas atas penerapan kebijakan tersebut.

C. Transparansi/*Transparency*

Pemerintah memberikan kemudahan dalam berbagai akses informasi dan menyediakan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya dan tanggungjawab kepada masyarakat. Sehingga tidak ada yang ditutup-tutupi dalam pelaksanaan pembangunan, semua disampaikan secara transparansi kepada rakyat dengan memperhatikan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

D. Daya Tanggap/*Responsiveness*

Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan. Pemerintah menampung dan menjalankan aspirasi rakyat dengan maksimal. Optimalisasi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah memberikan manfaat dengan dukungan dan partisipasi yang besar dari rakyat demi tercapainya tujuan pelaksanaan pembangunan.

E. Berorientasi Konsensus/*Consensus Orientation*

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

Penetapan visi dan misi bersama pemerintah dan rakyat ini akan membawahkan suatu tindakan atau kegiatan yang dilaksanakan akan saling menunjang yaitu adanya kesamaan dalam visi dan misi antara publik dan pemerintah

F. Berkeadilan/*Equity*

Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya. *Good Governance* juga berarti seluruh rakyat memperoleh perlakuan yang sama oleh pemerintah baik disegala bidang dalam batas kewenangan dan tanggung jawab. Pemberian hak-hak yang sama dan perlakuan ini memerlukan keterbukaan

G. Efektifitas dan Efisiensi/*Effectiveness and Efficiency*

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber-sumber yang tersedia. Dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada pada sebuah instansi akan mempermudah tujuan efektif dan efisien dalam pelaksanaan pemerintah tercapai.

H. Akuntabilitas/*Accountability*

Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban kepada publik, sebagaimana halnya kepada para pemilik (stakeholder). Adanya kejelasan terkait dengan kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan merupakan sebuah perwujudan akuntabilitas. Akuntabilitas yang dapat diuji dan dipertanggungjawabkan kepada rakyat mencerminkan proses pelaksanaan pemerintah berjalan pada rel dan koridor yang benar sesuai dengan harapan dari rakyat

I. Visi Strategis/*Strategic Vision*

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintah yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya keterbukaan. Prinsip-prinsip tersebut harus diselenggarakan dalam pelaksanaan setiap kegiatan yang dilakukakan oleh pemerintah agar terciptanya *good governance* atau tata kelola pemerintah yang baik.

Menurut Mardiasmo (2009) dalam irwan (2021:23,24) terdapat prinsip-prinsip *good governance*, sebagai berikut :

1. Demokrasi
2. Aturan Hukum
3. Transparansi
4. Akuntabilitas

Penjelasan dari prinsip-prinsip *good governance*, sebagai berikut :

A. Demokrasi

Demokrasi mengandung 3 unsur pokok yaitu, partisipasi, pengakuan adanya perbedaan pendapat dan perwujudan kepentingan umum. Asas demokrasi harus diterapkan baik dalam proses memilih dan dipilih sebagai proses dalam penyelenggaraan negara.

B. Aturan Hukum

Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Aturan hukum harus dibangun agar lembaga Negara dan penyelenggaraan Negara dalam melaksanakan tugasnya selalu didasarkan keyakinan untuk berpegang teguh pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

C. Transparansi

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi, informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh bagi mereka yang membutuhkan.

D. Akuntabilitas

Pertanggung jawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan. Akuntabilitas diperlukan agar setiap lembaga Negara dan penyelenggaraan negara melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab. Untuk itu, setiap penyelenggaraan harus melaksanakan tugasnya secara jujur dan struktur sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan kebijakan publik yang berlaku serta menghindarkan penyalahgunaan wewenang.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Maryam Siti Neneng (2016:9) mengatakan bahwa 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. Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan good governance di Indonesia, yaitu:

A. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Keberhasilan dalam

pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi.

B. Pelayanan publik adalah ranah di mana berbagai aspek clean dan good governance dapat diartikulasikan secara mudah.

C. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance, yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Menurut Robert (1996:30) dalam Maryan Siti Neneng (2016) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban”.

Sedangkan menurut Widodo (2001:131) dalam Maryam Siti Neneng (2016) pelayanan publik adalah: “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinikan pelayanan publik sebagai berikut: “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”.

Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

2.2.2 Penerapan Prinsip Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

- A. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- B. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- C. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- D. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- E. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- F. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- G. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- H. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
- I. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- J. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Dari uraian di atas 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

2.2.3 Jenis Pelayanan Publik

Dalam praktik pelayanan publik, jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam 3 jenis, yaitu

A. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan sebagainya.

B. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

C. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah pemeliharaan

kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulungan bencana dan pelayanan sosial.

2.2.4 Unsur Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan.

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- A. Penyedia layanan, yaitu publik yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyedia dan penyerahan barang (good) atau jasa-jasa (services).
- B. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costumer) atau costumer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan
- C. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- D. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para

Pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/jasa yang mereka nikmati.

2.2.5 Faktor Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan antara lain:

A. Faktor Kesadaran

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian

B. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu:

- a) Kewenangan
- b) Pengetahuan dan pengalaman
- c) Kemampuan bahasa
- d) Pemahaman oleh pelaksana
- e) Disiplin dalam pelaksanaan

C. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

D. Faktor pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu

E. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

F. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu

2.2.6 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Kualitas pelayanan yang telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah. kualitas pelayanan (*service quality*) yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*costumer satisfaction*).

"Menurut Zeithaml dalam lisnawati (2019), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Realibility* (Kehandalan), *Responsivine* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Masing-ming dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

A. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

- a) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama

bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak Contoh memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi

b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruangan tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

c) Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

d) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan membuat pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama

e) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Pengguna alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkat lainnya.

B. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

- a) Memiliki standar pelayanan yang jelas.

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan.

- b) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

- c) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan

Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan suatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar berjalan dengan lancar.

C. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

- a) Merespon setiap pelanggan

Merespon berarti tanggap Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan

b) Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layan mengerjakan keperluan layanan dengan cepat dan tepat, tepat disini dapat di artikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan

c) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

d) Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

a) Jaminan tepat waktu pelayanan

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

b) Jaminan kepastian biaya

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan

E. Dimensi *Empaty* (Empati)

a) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan Sebagai pegawai layanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

b) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai layanan

c) Melayani dan menghargai setiap pelanggan

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

2.2.7 Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

A. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

B. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing.

C. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.

D. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.

E. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, ruang tunggu, tempat beribadah, toilet, dan lain-lain. Serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan

F. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

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

dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan didalam memberikan pelayanan

2.2.8 Sasaran Pelayanan

Sasaran manajemen pelayanan publik sederhana saja, yaitu kepuasan pelanggan. Meskipun sasaran ini sederhana tetapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak diukur dengan pasti, paling hanya dapat dikenali dari beberapa sudut.

Dalam pelayanan pemerintahan, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Dalam hubungan dengan pelayanan publik tentang pengenalan kepuasan seorang pelanggan, dalam hal ini pihak yang memperoleh layanan untuk mendapatkan haknya, ada semacam ukuran yang umum tetapi sangat relatif, yaitu apabila ia dapat menerima perlakuan: dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan, hal ini dapat dikatakan relatif, berkaitan dengan sifat budaya bangsa Indonesia pada umumnya yaitu suatu budaya yang tidak mau mengemukakan hal-hal yang dapat menyinggung perasaan orang lain.

Jadi, jika seseorang menerima haknya kurang dari yang seharusnya tanpa ada dasar aturan yang jelas, tetapi kalau hal itu sudah dikatakan oleh petugas misalnya, ini yang sekian (persen, rupiah dan lain-lain) untuk ongkos administrasi, beli rokok, tidak ada kembaliannya, maka orang yang bersangkutan

akan menerima tanpa protes. Ia menerima itu dengan berpedoman dari pada repot perkara uang segitu saja ribut didengarkan orang lain kan malu, lebih baik terima apa adanya, itupun sudah berterima kasih.

Pedoman ini sebenarnya kurang mendukung dan dapat menjadi salah satu penghalang terhadap usaha pemerintah dalam pembersihan mental aparat. Padahal alasan untuk protes cukup kuat karena perbuatan si petugas layanan sebenarnya tidak terletak pada jumlah hak yang berkurang, melainkan cara pengurangannya yang sangat jelas yaitu merupakan penyimpangan dari aturan.

2.2.9 Ciri-Ciri Pelayanan Publik

Adapun yang menjadi ciri-ciri pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Tersedianya pegawai yang baik
- b. Tersedianya sarana dan prasarana
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga akhir
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan transaksi
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

Nama peneliti	Judul penelitian	Metodologi penelitian	Hasil penelitian
Adam Surya Pramudya (2016) Jenis karya ilmiah : jurnal	Implementasi Konsep Good Governance Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Sosial Di Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang	Jenis penelitian : deskriptif kualitatif Sumber data : data primer,wawancara dan obeservasi	(1) konsep good governance telah diimplementasikan oleh pemerintah desa Landungsari (2) Faktor pendukung yaitu kemampuan dan kompetensi pegawai, sedangkan faktor penghambatnya adalah kedisiplinan dari pegawai desa tersebut (3) solusi dengan membina pegawai dengan baik dan disiplin dan konsistensi
Sondil E. Nubatonis,	Implementasi	Jenis penelitian :	1.Implementasi

<p>Sugeng Rusmiwari, Son Suwasono (2014)</p> <p>Karya ilmiah : jurnal</p>	<p>Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik</p>	<p>kualitatif</p> <p>Sumber data : observasi, wawancara, dokumentasi, Reduksi Data</p>	<p>Prinsip Profesionalitas sangat efektif. 2. Implementasi Prinsip Akuntabilitas sudah berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 3. Implementasi Prinsip Transparansi sangat efektif. 4. Implementasi Prinsip Pelayanan Prima sangat optimal. 5. Implementasi Prinsip Demokrasi dan Partisipasi sangat efektif. 6. Implementasi Prinsip Efisiensi dan Efektivitas sangat efisien dan efektif. 7. Implementasi Prinsip Supermasi Hukum sudah diberlakukan secara adil dan merata</p>
<p>Muhammad Amirul Haq Muis (2014)</p> <p>Jenis karya ilmiah : jurnal</p>	<p>Analisis Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakukkang Kota Makassar</p>	<p>Jenis penelitian : kualitatif dan kuantitatif</p> <p>Sumber data : primer dan sekunder, wawancara dan observasi</p>	<p>a) Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dan peranan pemerintah kecamatan Panakukkang dalam menggalang partisipasi masyarakat untuk kegiatan program pemerintah adalah sangat baik,</p>

		<p>baik tentang membicarakan sesuatu kegiatan atau program dan tingkat partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan berbagai program pemerintah kota,serta tidak adanya pengaduan atau keluhanmasyarakat terkait pelayanan dari pemerintah;</p> <p>b) Akuntabilitas pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang secara keseluruhan dapat dikatakan akuntabel/bertanggung jawab. Seluruh variabel akuntabilitas yang diteliti menunjukkan jawaban yang positif yaitu: prosedur yang mudah, kejelasan persyaratan pelayanan publik yang sangat jelas, bertanggung jawab, cepat dalam memberikan pelayanan, sopan, ramah, waktu pelayanan yang cepat, serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam</p>
--	--	---

			<p>memberikan pelayanan;</p> <p>c) Transparansi pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang secara keseluruhan adalah transparan terhadap masyarakat terutama melalui media tv, surat kabar dan inter net sangat efektif. Hal ini didukung oleh partisipasi yang tinggi dari unsur non pemerintah seperti LSM dan pers</p>
--	--	--	---

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas, sesuai dengan judul penulis yaitu “implementasi good governance dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan”, memiliki perbedaan mulai dari variabel, lokasi penelitian dan hasil penelitian. Namun beberapa di antara ada kesamaan yang berupa metode penelitian dan sumber data yang di gunakan.

2.4 Kerangka Berpikir

Uma Sekaran dalam bukunya *Business Research* (1992) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori

berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting” dalam Sugiyono (2019:95). Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen.

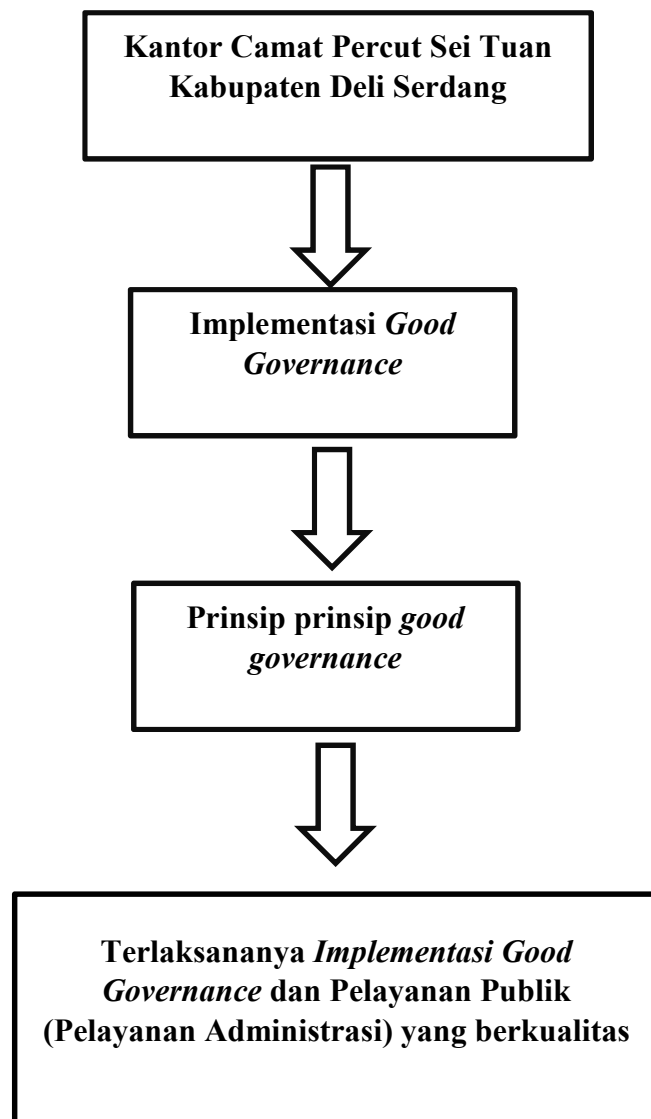
Kerangka konseptual dalam pengindetifikasian masalah dalam penelitian ini adalah tertuju pada Kantor Kecamatan Percuit Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, sesuai dengan lokasi penelitian dan permasalahan terjadi. Sebagai landasan teori yang di hubungkan terkait penelitian ini yaitu, teori *good governance* dalam meningkatkan pelayanan publik. Dalam hal ini peneliti akan menggali informasi terkait implementasi *good governance* dalam meningkatkan pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip yang ada dalam *good governance*, Prinsip ini menjadi dasar dan acuan dalam melakukan penelitian untuk memperoleh informasi terkait implementasi yang dilakukan oleh pemerintahan disana.

Sebagaimana prinsip-prinsip yang telah ada maka akan di identifikasi apakah penerapannya sudah terlaksana dengan baik atau atau belum. Jadi dengan adanya penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Percuit Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, peneliti dapat melihat apakah telah terlaksana implementasi *good governance* dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas disana.

Untuk memudahkan pembaca dalam menelaah kerangka konseptua ini maka, peneliti akan memaparkan bagan kerangka berpikir sebagai berikut:

Bagan 2.1

Kerangka Konseptual



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan proses atau cara ilmiah untuk mendapatkan data yang akan digunakan untuk keperluan penelitian. Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode. Penelitian merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan, juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban. Hakikat penelitian dapat dipahami dengan mempelajari berbagai aspek yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian.

3.1 Jenis Penelitian

Metodologi penelitian memegang peranan penting dalam sebuah penelitian. Hal ini karena semua kegiatan yang dilaksanakan dalam penelitian sangat tergantung dengan metode yang digunakan. Sesuai dengan pendapat "Cresswell (2013) penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk

mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan".

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif diartikan sebagai pendekatan yang menghasilkan data, tulisan dan tingkah laku yang dapat diamati. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau melukiskan apa yang sedang diteliti dan berusaha memberikan gambaran yang jelas dan mendalam tentang apa yang sedang diteliti yang menjadi pokok permasalahan.

Bentuk penelitian ini digunakan dalam penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai proses investigasi yang didalamnya penelitian secara perlahan-lahan memaknai fenomena sosial dengan membedakan, membandingkan, menggandakan, menggolongkan dan mengklarifikasi objek penelitian. Berdasarkan pemahaman diatas, penelitian deskriptif dipilih untuk menguji krisis suatu teori memaknai fenomena sosial dengan alasan sulitnya memperoleh data mengenai implementasi suatu kebijakan

3.2 Waktu dan Lokasi penelitian

Dalam hal ini perlu dikemukakan tempat akan di teliti, penelitian ini akan di laksanakan di Kantor Camat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang yang beralamat Jl. Usman Siddik No.22 Bandar Khalipah, Kec. Deli Serdang, Sumatera Utara 20371. Penelitian ini berdasarkan pada pertimbangan peneliti dalam

menyesuaikan konteks penelitian yaitu Implementasi *good governance* dalam meningkatkan pelayanan publik. Dan waktu penelitian ini di mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2022, dengan jadwal sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

KEGIATAN	WAKTU PENELITIAN																															
	JANUARI				FEBRUARI				MARET				APRIL				MEI				JUNI				JULI				AGUSTUS			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	■																															
Acc judul																																
Persetujuan Pembimbing	■																															
Bahan Literatur		■	■	■	■	■																										
Penyusunan Proposal						■	■																									
Bimbingan Proposal						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Seminar Proposal																		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Revisi Proposal																																
Pengumpulan Data (Penelitian)						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Pengolahan Dan Analisis Data																																
Bimbingan Skripsi																																
Periksa Buku																																
Tanda Tangan																																
Ujian Meja Hijau																																

3.3 Informan

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi dan sampel melainkan informan penelitian di karenakan bentuk penelitian yang di pakai adalah kualitatif, Oleh sebab itu informan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Informan Kunci Sebagai Masyarakat Yang Mengurus Dikantor Camat Percut Sei Tuan
- b. Sebagai Informan Utama Camat Percut Sei Tuan
- c. Sebagai Informan Tambahan Pegawai

3.4 Jenis dan Teknis Pengumpulan Data

Pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan observasi, wawancara,dokumen, (Creswell, 2016:267). Agar penelitian ini dapat terstruktur dengan baik maka dalam pengambilan data diperlukan metode yang sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan Jenis dan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang di proses atau di kumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan pengamatan atau yang bersangkutan dan memerlukan nya.

- A. Metode Wawancara merupakan salah satu tehnik yang dapat megumpulkan data penelitian. Data yang berasal dari hasil wawancara akan dapat diolah untuk data penelitian yang sedang diteliti. Metode wawancara dilakukan dengan proses tanya jawab antara peneliti dengan informan yang sedang di mintai keterangan atas apa yang sedang diteliti.

B. Metode Observasi (pengamatan) merupakan metode pengumpulan data secara langsung ke lapangan dengan melihat situasi dan kondisi yang sedang terjadi di tempat peneliti melakukan penelitian. Dengan melakukan observasi ke lapangan secara langsung maka akan banyak mendapatkan informasi dan fakta-fakta yang akan menjadi data dari penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang di peroleh atau dikumpulkan oleh seseorang yang melakukan penelitian dari sumber sumber pendukung. Data ini dapat di peroleh dari perpustakaan, lembaga pemerintah, pihak swasta yang berhubungan dengan topik penelitian tersebut.

A. Metode Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang mendapatkan informasi lewat fakta yang tersimpan. Melalui pengumpulan data ini maka dapat menggali informasi yang ada sebelumnya.

3.5 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif akan berlangsung bersamaan dengan bagian-bagian lain dari pengembangan penelitian kualitatif, yaitu dari pengumpulan data dan penulisan temuan. Ketika wawancara sedang berlangsung, misalnya, peneliti dapat menganalisis wawancara yang dikumpul kan sebelumnya, menuliskan memo yang pada akhirnya dimasukkan

sebagai narasi dalam laporan akhir, dan menyusun struktur laporan akhir. Proses ini tidak seperti penelitian kuantitatif di mana peneliti mengumpulkan data, kemudian menganalisis informasi, dan akhirnya menuliskan laporan.

1. "Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkrip wawancara men-scanning materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis. jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun general sense atau yang diperoleh dan merefleksikan makna secara keseluruhan.
3. Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. Coding merupakan proses mengelola materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memakainya. Tahap ini merupakan tahap pengambilan data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan segmentasi kalimat-kalimat atau paragraf.
4. Menerapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting orang, kategori dan tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang, lokasi atau peristiwa-peristiwa dalam settingan tertentu.
5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema yang akan disajikan kembali dalam narasi atau laporan kualitatif
6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasikan atau memaknai data mengajukan pertanyaan seperti "pelajaran apa yang bisa diambil dari semua ini", dan akan membantu peneliti mengungkapkan ensensi dari suatu gagasan"

Bagan 3.1

Teknik Analisa Data

