

**EFEKTIVITAS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP
GOOD GOVERNANCE PADA PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN
TANAH JAWA KABUPATEN SIMALUNGUN**

SKRIPSI

Oleh:

VICA MUTIARA SHANDY

NPM : 1303100146

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2017

PERNYATAAN



Dengan ini saya VICA MUTIARA SHANDY, NPM : 1303100146,
menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk dilarang oleh Undang-Undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, memplagiat atau menjiplak serta mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat serta karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi berupa :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar sarjana yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan pemberian ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 17 Maret 2017

Yang Menyatakan,

Vica Mutiara Shandy

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN TANAH JAWA KABUPATEN SIMALUNGUN

VICA MUTIARA SHANDY

1303100146

Pelaksanaan tugas dalam konteks pemerintahan daerah masih menghadapi berbagai masalah dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya guna mewujudkan *good governance* secara utuh. Oleh sebab itu diberlakukannya UU No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang akan memberikan peluang lebih besar bagi terlaksananya asas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan, serta prinsip-prinsip otonomi daerah, sehingga pemerintah daerah mampu menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat secara optimal dan tidak terlalu bergantung lagi kepada pemerintah pusat (sentralistik).

Adapun permasalahan yang terjadi adalah masyarakat diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani, kurang transparannya pengambilan keputusan yang dilakukan pemerintah, ketidakbebasan masyarakat dalam mengeluarkan pendapat, kritikan ataupun saran, serta masalah diskriminasi pelayanan yang melihat suku, agama, jabatan, dan hubungan kekeluargaan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun.

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan pengumpulan data dengan wawancara. Hasil penelitian bahwa Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance pada Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun sudah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari aktifnya masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik, namun informasi terbaru jarang didapat oleh masyarakat pedesaan, dan Pemerintahan Kecamatan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat, namun belum berjalan efisien karena masih banyak membuang-buang waktu, serta pertanggungjawaban yang diberikan Pemerintahan Kecamatan sudah berjalan cukup baik. Adapun saran yang diberikan yaitu Pemerintahan Kecamatan Tanah Jawa sebaiknya melakukan pengawasan rutin terhadap jalannya birokrasi, terkhusus dalam pelaksanaan pelayanan publik, sehingga birokrasi dapat berjalan sebagaimana mestinya dan tidak melahirkan proses pelayanan yang ribet, berbelit-belit dan tidak efisien.

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah atas rahmat Allah SWT yang telah memberikan hidayah-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun laporan skripsi ini dengan judul **EFEKTIVITAS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN TANAH JAWA KABUPATEN SIMALUNGUN** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Strata-1 di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Ilmu Administrasi Negara, Administrasi Pembangunan)

Penulis banyak menerima bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat dan hidayah-Nya, mengiringi dan memberikan jalan yang indah, lancar dan kemudahan dalam keridhoanNya
2. Ayahanda Edi Risanto dan Ibunda Efri Kusuma Hilal tercinta yang tak pernah letih memberikan dukungan moral dan materil dan selalu menyertai ananda dengan do'a sampai ananda dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Drs. Tasrif Syam, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Nalil Khairiah S.IP, M.Pd selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dedi Amrizal, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing I skripsi yang telah banyak membantu dan tulus ikhlas membimbing skripsi ini.
7. Ibu Nalil Khairiah S.IP, M.Pd selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah banyak membantu dan tulus ikhlas membimbing skripsi ini.
8. Dosen-dosen seluruh Staf dan pegawai di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak Horas Dolok Saripu, SP selaku Camat Kecamatan Tanah Jawa yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan data-data penelitian.
10. Para pegawai Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa yang membantu penulis dalam memberikan data-data penelitian.
11. Buat adik ku Fradha Albyansyah, dan Rahil Fadhyo yang telah banyak memberikan motivasi dan doanya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini..
12. Buat Ilham A. Batubara (Donath) yang telah memberikan motivasi dan bantuan kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

13. Sahabat terbaikku (Princess) Hanifah Yus, Sri Rezky Utari Sitorus, Febri Anggreni, Ayuni Irmalinda, Susanty, Mudrikah Siregar, Risma Afrina Simatupang, Shohibul Fadhillah, dan Dini Indira Sari yang telah banyak memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-temanku Anggi Rusnofia Sitorus, Widya Frastika Dara, Retno Artita Ningsih, Arnita Dewi, Iza Afradha dan teman-temanku IAN C Pagi stambuk 2013, dan IAN B Pembangunan yang selalu memberikan solusi, mendukung dan menghiburku.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan maupun kesalahan. Untuk itu penulis membuka diri atas segala kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat didiskusikan dan dipelajari demi kemajuan wawasan dan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua, amiiin...

Wassalam

Medan, 17 Maret 2017

Vica Mutiara Shandy

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	5

BAB II. URAIAN TEORITIS

A. Efektivitas	7
1. Pengertian Efektivitas	7
2. Ukuran Efektivitas.....	8
B. Good Governance	10
1. Pengertian Governance	10
2. Pengertian Good Governance.....	12
3. Makna dan Tujuan Good Governance	15
4. Prinsip-Prinsip Good Governance	16
5. Partisipasi	18
6. Transparansi	20
7. Akuntabilitas	22
C. Pelayanan	24
1. Pengertian Pelayanan.....	24

D. Pelayanan Publik	26
1. Pengertian Pelayanan Publik	26
2. Makna dan Tujuan Pelayanan Publik	27
3. Hakikat Pelayanan Publik	29
4. Indikator Pelayanan Publik	30
5. Asas-Asas Pelayanan Publik	30
6. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	31
7. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik	32
8. Standar Pelayanan Publik	34
9. Dasar Hukum Pelayanan Publik	36
E. Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik	39

BAB. III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	41
B. Kerangka Konsep	42
C. Defenisi Konsep	42
D. Kategorisasi	43
E. Narasumber	44
F. Teknik Pengumpulan Data	44
G. Teknik Analisis Data	45
H. Lokasi dan Waktu Penelitian	46
I. Deskripsi Lokasi Penelitian	47

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	65
1. Deskripsi Data Narasumber	65
2. Deskripsi Hasil Wawancara	68
B. Pembahasan	77

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	82
B. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.2. Distribusi Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	66
Tabel 4.3. Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur.....	67
Tabel 4.4. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 01.Struktur Organisasi Kecamatan Tanah Jawa	64
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran II	: Daftar Wawancara
Lampiran III	: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran IV	: SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
Lampiran V	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VI	: SK-4 Surat Pengantar Izin Penelitian Mahasiswa
Lampiran VII	: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran VIII	: Surat Pengantar Izin Penelitian Mahasiswa
Lampiran IX	: Surat Keterangan Riset Penelitian Mahasiswa
Lampiran X	: Undangan Panggilan Ujian Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penerapan *good governance* merupakan kebutuhan mutlak masyarakat demi meningkatkan suatu kinerja pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat dengan aturan-aturan yang berlaku secara universal. Hal ini dapat juga menjadi faktor terwujudnya *good governance* yang menghendaki bahwa berbagai proses pemerintahan baik itu dari segi proses perumusan tingkatan kinerja kerja, perumusan arus investasi dan pelaksanaan kebijakan pemerintah terhadap SDM yang ada dalam ruang lingkup pemerintahan agar berjalan secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Dalam perspektif otonomi daerah, khususnya di Indonesia, penerapan *good governance* merupakan suatu urgensi dalam upaya mewujudkan pemerintahan daerah atau *local governance* yang efektif, efisien, mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Hal ini didukung dengan diberlakukannya UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang pemerintahan daerah yang akan memberikan peluang lebih besar bagi terlaksananya asas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan, serta prinsip-prinsip otonomi daerah sehingga pemerintah daerah mampu menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat secara optimal dan tidak terlalu bergantung lagi kepada pemerintah pusat (sentralistik) sebagaimana era pemerintahan sebelumnya.

Tujuan *good governance* adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar semua komponen pelaku (negara, masyarakat madani, dan pihak swasta). Hal ini didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dengan tujuan: a). terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik, b). terwujudnya sistem penyelenggara pelayanan yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, c). terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan d). terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ada beberapa alasan pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan dan penerapan *good governance* di Indonesia. Pertama, pelayanan publik selama ini menjadi area dimana negara yang diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga nonpemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi. Kedua, pelayanan publik adalah wilayah di mana berbagai aspek *good governance* bisa diartikulasikan secara lebih mudah. Ketiga, pelayanan publik melibatkan semua unsur *governance*, yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi titik pangkal efektifnya kinerja birokrasi.

Kenyataan yang dapat dilihat dilapangan bahwa sampai saat ini pelaksanaan tugas, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah masih menghadapi berbagai masalah dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya guna mewujudkan *good governance* secara utuh.

Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun merupakan instansi pemerintah yang bertugas untuk melayani kebutuhan masyarakat Kecamatan Tanah Jawa. 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. Sebagai instansi pemerintahan Kantor Camat ini juga pernah mengalami masalah dari beberapa corak pemerintah yang buruk, seperti relasi antara pemerintah dan rakyat yang masih kuat berpola serba negara, kultur pemerintahan sebagai tuan bukan pelayan, patologi pemerintahan dan hubungan antara atasan dengan bawahan dalam birokrasi, maupun aparat birokrasi yang menganggap dirinya atasan dan masyarakat bawahannya, jabatan, dan juga status sosial dalam masyarakat.

Dalam kaitannya dengan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun, birokrasi sewajarnya memberikan pelayanan yang optimal. Namun, kenyataannya masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada pejabat negara, kurang transparannya pengambilan keputusan yang dilakukan pemerintah, ketidak bebasan masyarakat dalam mengeluarkan pendapat, kritikan maupun

saran, serta masalah diskriminasi pelayanan yang sering melihat suku, agama, jabatan, status sosial masyarakat serta hubungan kekeluargaan. Sehingga masyarakat menuntut adanya perbaikan pelayanan yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan.

Oleh sebab itu, pemerintah berupaya memperbaiki pelayanan publik dengan mewujudkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* yakni partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektivitas dan efisien, akuntabilitas, bervisi strategis, dan saling keterkaitan. Sehingga pelayanan publik mendapat tanggapan positif dari masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Efektivitas Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance pada pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun”**.

B. Batasan Masalah

Dari uraian diatas, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi. Penelitian ini membatasi masalah yang dikaji yaitu tentang prinsip-prinsip *good governance* yang menyangkut masalah partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan

permasalahan penelitian sebagai berikut. “Bagaimana efektivitas penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* pada pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun?”.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Efektivitas penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* pada pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Menambah pengetahuan dibidang sosial melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara.
- 2) Untuk dapat mengembangkan pengetahuan dan wawasan dalam meningkatkan kemampuan berfikir penulis.
- 3) Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa didalam peningkatan pelayanan publik.

E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : Uraian Teoritis

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang melandasi penelitian, teori-teori yang diuraikan antara lain :

Pengertian Efektivitas, ukuran efektivitas, Pengertian Governance, Pengertian Good Governance, makna dan tujuan Good Governance, Prinsip-prinsip Good Governance, Pengertian Partisipasi, Pengertian Transparansi, Transparansi Pelayanan Publik, Pengertian Akuntabilitas, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Pengertian Pelayanan, Pengertian Pelayanan Publik, Makna dan tujuan pelayanan publik, Hakikat pelayanan publik, Indikator pelayanan publik, Asas-asas pelayanan publik, Prinsip-prinsip pelayanan publik, Bentuk-bentuk pelayanan publik, Standar pelayanan publik, Dasar Hukum pelayanan publik.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini terdiri dari metode penelitian, jenis penelitian, kerangka konsep, defenisi konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV : Analisis Data Hasil Penelitian

Bab ini berisi penyajian dan hasil pengamatan dari jawaban responden

BAB V : Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan penelitian dan saran-saran untuk kemajuan objek penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Menurut Emerson (1994:16) efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Menurut Gie (2000:26), efektivitas bermanfaat dalam memberikan pelayanan kepada orang lain atau kepada organisasi yang menggunakan produknya, seperti halnya dengan organisasi yang bersangkutan.

Menurut Siagian (2002:24) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Menurut Kurniawan (2005:109) efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Dari beberapa pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

2. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung dari siapa yang menilai serta menginterfrestasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagai mana dikatakan Siagian (2002:24), yaitu: 1) kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksud agar karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai; 2) kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah pada jalan yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran. Sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan

organisasi; 3) proses analisis dan keputusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan. Artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional; 4) perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan organisasi dimasa depan; 5) penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat. Sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja; 6) tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan makin disediakan oleh organisasi; 7) pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai tujuan dan sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya; 8) efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya; 9) sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

B. Good Governance

1. Pengertian Governance

Menurut Nugroho (2004:207) *governance* adalah kata sifat dari *govern*, yang diartikan sebagai *the action of manner of governing* atau tindakan (melaksanakan) tata cara pengendalian. Sebagai sebuah kata, *governance* sebenarnya tidaklah baru. Pada tahun 1590 kata ini dipahami sebagai *state of being governed*, berkembang menjadi *mode of living* (1600), kemudian menjadi *the office, function, or power of governing* (1643), berkembang menjadi *method of management, system of regulation* (1660) dan kemudian dibakukan menjadi *the action of manner governing*. Sementara itu berarti *to rule with authority* atau mengatur atas nama kewenangan. Pelaksanaan biasa disebut sebagai *government* yang selain mempunyai arti sempit sebagai *action of rulling and directing the affairs of a state*, atau pelaksanaan pengaturan dan pengarahan urusan-urusan negara. Dengan demikian *government* identik dengan pengelolaan atau pengurus dengan makna spesifikasi atau pengurus negara.

Menurut Mardiasmo (2002:14) *governance* merupakan proses pengambilan keputusan dan proses yang mana keputusan itu diimplementasikan, maka analisis *governance* difokuskan pada faktor-faktor formal dan informal yang terlibat dalam pengambilan keputusan dan implementasinya serta struktur formal dan informal yang disusun untuk mendatangkan implementasi keputusan. *Governance* dapat digunakan dalam beberapa konteks seperti *coorporate governance, international governance*, dan *local governance*.

Governance yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan adalah

penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutamakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Menurut Winarno (2002:122) *governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non-pemerintah dalam suatu usaha kolektif. Defenisi ini mengasumsikan banyak aktor yang terlibat dimana tidak ada yang sangat dominan yang menentukan gerak actor lain. Pesan pertama dari termonologi *governance* membantah pemahaman formal tentang bekerjanya institusi-institusi negara. *Governance* mengakui bahwa didalam masyarakat terdapat banyak pusat pengambilan keputusan yang berkerja pada tingkat yang berbeda.

Governance merupakan mekanisme-mekanisme, proses-proses dan institusi-institusi melalui warga negara mengartikulasikan kepentingan-kepentingan mereka, memediasi perbedaan-perbedaan mereka serta menggunakan hak dan kewajiban legal mereka. Dalam konteks ini *governance* memiliki hakikat yang sesuai yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak berlandaskan pada pemerintahan hukum.

Berdasarkan uraian pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *governance* ialah cara, penggunaan atau pelaksana, yang mempunyai sifat hubungan heterarkis, dalam arti ada kesetaraan kedudukan dan hanya berbeda dalam fungsi, dengan pencapaian tujuan negara dan tujuan masyarakat melalui

partisipasi sebagai warga negara maupun sebagai warga masyarakat.

2. Pengertian Good Governance

Menurut Djohan (2007:131) istilah *good governance* berasal dari induk bahasa Eropa Latin, yaitu *Gubernare* yang diserap oleh bahasa Inggris menjadi *Govern*, yang berarti *steer* (menyetir, mengendalikan), *direct* (mengarahkan), atau *rule* (memerintah). Penggunaan utama istilah ini dalam bahasa Inggris adalah *to rule with authority*, atau memerintah dengan kewenangan.

Menurut Salam (2005:224-226) *governance* merupakan suatu terminologi menggantikan istilah *government*, yang menunjukkan penggunaan kekuasaan politik, ekonomi, dan administrasi dalam mengelola masalah-masalah kenegaraan. Istilah ini secara khusus menggambarkan perubahan peranan pemerintahan dari pemberi pelayanan (*provider*) kepada *enabler* atau *facilitator*, dan perubahan kepemilikan dari milik negara menjadi milik rakyat. Pusat perhatian utama dari *Governance* adalah perbaikan kinerja atau perbaikan kualitas.

Menurut Mardiasmo, (2002:18) *good governance* adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sector publik oleh pemerintah yang baik. Menurut Sedermayanti (2003:7) *good governance* dengan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi investasi yang langka, dan penghindaran korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political frameworks* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) mendefenisikan *Good Governance* sebagai penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisiensi dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat

Organization of Economic Corporation and Development (OECD) dan *World Bank* mensinonimkan *Good Governance* dengan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab, sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi, dana investasi yang langka, pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administrative.

Menurut Serdamayanti (2003:7) *good governance* sendiri dapat diberi arti sebagai suatu proses yang mengorientasikan pemerintahan pada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata dalam seluruh elemen masyarakat untuk dapat mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan.

UNDP (United Nations Development Programme) mendefenisikan governance sebagai “the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a country’s affair at all levels of society” (pelaksanaan kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi dalam mengelolah masalah bangsa). Karena itu menurut UNDP, ada tiga model Good Governance, yaitu : a) pemerintahan politik (*political Governance*) yang mengacu pada proses-proses pembuatan berbagai keputusan untuk perumusan kebijakan (*political/strategy formulation*); b) pemerintahan ekonomi (*economic Governance*) yang megacu

pada proses pembuatan keputusan (*decision making processes*) yang memfasilitasi kegiatan ekonomi di dalam negeri dan berinteraksi diantara penyelenggara ekonomi. Kepemerintahan ekonomi memiliki implikasi terhadap masalah pemerataan, penurunan kemiskinan, dan peningkatan kualitas hidup; c) pemerintahan administratif (*Administrative Governance*) yang mengacu pada sistem implementasi kebijakan.

Sesuai dengan definisi 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-institusi melalui warga negara mengartikulasikan kepentingan-kepentingan mereka, memediasi perbedaan-perbedaan serta menggunakan hak dan kewajiban legal mereka, memediasi perbedaan-perbedaan serta menggunakan hak dan kewajiban legal mereka. Menurut Salam (2005:224) *governance* memiliki hakikat esensial yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi dengan pengakuan hak berlandaskan pada pemerintahan hukum.

Berdasarkan uraian pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *good governance* adalah proses penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien, efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara berbagai sumber daya dalam negara, sektor swasta, dan masyarakat.

3. Makna dan Tujuan Good Governance

Tujuan *Good Governance* adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar semua komponen pelaku (negara, masyarakat madani, dan pihak swasta).

Menurut Salam (2005:226) kata baik (*good*) dalam istilah *Good Governance* mengandung dua arti. Pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan berkeadilan sosial. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Munculnya konsep *Good Governance* untuk dilaksanakan di dalam penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara dilatarbelakangi oleh banyak faktor. Namun demikian, salah satu faktor terbesar adalah ketidakberdayaan pemerintah Negara-negara berkembang dalam menghadapi era globalisasi yang penuh dengan hiperkompetisi. Pemerintah tidak lagi menjadi pemain tunggal, tetapi mengharapkan peran lebih besar dari sektor swasta dan masyarakat sipil.

Menurut Sinambela (2008:51) kualitas *Good Governance* dapat tercapai apabila pemerintah dan instansi publik lainnya secara keseluruhan mampu bersikap terbuka terhadap ide dan gagasan baru dan responsif terhadap kepentingan masyarakat. Responsivitas akan meningkat jika masyarakat memiliki

informasi yang lengkap mengenai proses dan implementasi kebijakan pemerintahan dan pembangunan.

4. Prinsip-prinsip Good Governance

Menurut *United Nations Development Program (UNDP)* mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam pemerintah yang baik (*Good Governance*) adalah sebagai berikut : 1) partisipasi (*Participation*), yaitu keikutsertaan masyarakat dalam proses pembuatan keputusan, kebebasan berserikat dan berpendapat, serta kebebasan untuk berpartisipasi secara konstruktif. Setiap orang atau setiap warga negara baik laki-laki maupun perempuan harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing; 2) aturan hukum (*rule of law*), kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh (*impartially*), terutama tentang aturan hukum dan tentang hak asasi manusia; 3) transparan yaitu adanya kebebasan aliran informasi dalam berbagai proses kelembagaan sehingga mudah diakses oleh mereka yang membutuhkan. Transparansi harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya, dan informasi harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti, sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi; 4) daya tanggap yaitu proses yang dilakukan di setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada

upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stake holders*); 5) berorientasi konsensus (*consensus orientation*), pemerintahan yang baik (*good governance*) akan bertindak sebagai penengah (*mediator*) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai *consensus* atau kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika mungkin juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah; 6) berkeadilan (*equity*), pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya. Tujuan dari prinsip ini adalah untuk menjamin agar kepentingan pihak-pihak yang kurang beruntung, seperti mereka yang miskin dan lemah, tetap terakomodasi dalam proses pengambilan keputusan; 7) efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia; 8) akuntabilitas (*accountability*), pengambil keputusan (*decision maker*) dalam organisasi sektor pelayanan dan warga negara madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*). Pertanggungjawaban tersebut berbeda-beda, bergantung kepada jenis keputusan organisasi itu bersifat internal atau bersifat eksternal; 9) bervisi strategis yaitu para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan manusia dengan memahami aspek-aspek historis, kultural dan

kompleksitas social yang mendasari perspektif mereka; 10) saling keterkaitan yaitu adanya kebijaksanaan yang saling memperkuat dan terkait serta tidak bisa berdiri sendiri.

5. Partisipasi

a. Pengertian Partisipasi

Konsep partisipasi dalam proses pembangunan memiliki arti yang dalam. Hal ini tercermin dari pendapat atau interpretasi yang diberikan para ahli maupun pengelola pembangunan mengenai pentingnya partisipasi sebagai salah satu elemen yang menentukan keberhasilan pembangunan.

Menurut Sumaryadi (2010:46) partisipasi berarti peran serta seseorang atau kelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan dengan member masukan, pikiran, tenaga, waktu, keahlian, modal, dan materi, serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil-hasil pembangunan.

Menurut Fasli dan Dedi (2001:201) partisipasi dapat juga berarti bahwa pembuat keputusan menyarankan kelompok atau masyarakat ikut terlibat dalam bentuk penyampaian saran dan pendapat, barang, keterampilan, barang dan jasa. Partisipasi dapat juga berarti bahwa kelompok mengenal masalah mereka sendiri, mengkaji pilihan mereka, membuat keputusan, dan memecahkan masalahnya.

Menurut Soetrisno (1995:287) partisipasi adalah kerjasama antara rakyat dan pemerintah dalam merencanakan, melaksanakan, melestarikan dan mengembangkan hasil pembangunan. Partisipasi yang berlaku di kalangan

lingkungan aparat perencanaan dan pelaksanaan pembangunan adalah kemauan rakyat untuk mendukung secara mutlak program-program pemerintah yang dirancang dan ditentukan tujuannya oleh pemerintah.

Dari uraian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa partisipasi merupakan unsure yang sangat penting dan menentukan dalam usaha mencapai keberhasilan pembangunan. Pada dasarnya partisipasi dapat diartikan sebagai keterlibatan seseorang dalam kegiatan bersama yang berkaitan dengan pengelolaan lingkungan hidup.

b. Pengertian partisipasi masyarakat

Menurut Adisasmita (2006:38) partisipasi masyarakat ialah sebagai keterlibatan dan pelibatan anggota masyarakat dalam pembangunan, meliputi kegiatan dalam perencanaan dan pelaksanaan (implementasi) program pembangunan. Adisasmita juga mengatakan peningkatan partisipasi masyarakat merupakan salah satu bentuk pemberdayaan masyarakat secara aktif yang berorientasi pada pencapaian hasil pembangunan yang dilakukan dalam masyarakat pedesaan.

Pada hakikatnya partisipasi masyarakat itu merupakan sesuatu keniscayaan, karena hasil pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah bersama-sama dengan masyarakat adalah untuk kesejahteraan dan untuk kemajuan masyarakat sendiri. Dalam hal ini pemerintah member bantuan, sedangkan masyarakat harus member respon dalam bentuk partisipasi secara aktif dalam proses pembangunan tersebut. Masyarakat hanya dapat diharapkan ikut

ambil bagian dalam suatu kegiatan adalah bila yang bersangkutan merasa dirinya berkepentingan dan diberi kesempatan untuk ambil bagian. Dengan kata lain partisipasi tidak mungkin optimal jika diharapkan dari mereka merasa berkepentingan tidak diberi keleluasaan untuk ambil bagian.

6. Transparansi

a. Pengertian Transparansi

Menurut United Nations Development Program (UNDP) transparansi adalah tersedianya informasi secara bebas dan dapat diakses secara langsung kepada pihak-pihak yang terkena dampak oleh suatu pelaksanaan keputusan, kemudian informasi disediakan dengan isi yang mudah untuk dipahami, sistem yang transparan memiliki prosedur yang jelas dalam pengambilan keputusan publik, Kemudian adanya saluran komunikasi informasi antara stakeholders dan birokrat.

Menurut Mardiasmo (2002:6) transparansi yaitu keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Menurut Widodo (2001:28) transparan ialah lebih mengarah pada kejelasan mekanisme formulasi dan implementasi kebijakan, program dan proyek yang dibuat oleh pemerintah. Rakyat secara pribadi dapat mengetahui secara jelas tanpa ada yang ditutup-tutupi tentang proses perumusan kegiatan publik dan

implementasinya.

Dari bebetapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa transparansi adalah suatu kondisi dimana masyarakat mengetahui apa-apa yang terjadi dan dilakukan oleh pemerintah termasuk berbagai prosedur serta keputusan-keputusan yang diambil oleh pemerintah dalam melaksanakan urusan publik.

b. Transparansi Pelayanan Publik

Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan.

Berdasarkan keputusan MENPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis akuntabilitas dan transparan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menjelaskan pengertian transparan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan ataupun pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Keputusan Menteri Pemandayagunaan Aparatur Negara No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. transparansi pelayanan publik

utamanya meliputi: 1) manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik; 2) prosedur pelayanan; 3) persyaratan teknis dan administrasi pelayanan; 4) rincian biaya pelayanan; 5) waktu penyelesaian pelayanan; 6) pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab; 7) lokasi pelayanan; 8) janji pelayanan; 9) standar pelayanan publik; 10) informasi pelayanan.

7. Akuntabilitas

a. Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas berasal dari istilah dalam bahasa Inggris yaitu *accountability* yang berarti pertanggungjawaban atau keadaan untuk dipertanggungjawabkan. Akuntabilitas merupakan seluruh komponen penggerak jalannya kegiatan. Perencanaan pembangunan, sesuai tugas dan kewenangannya. Akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelolah sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawabannya. Akuntabilitas terkait erat dengan instrument untuk kegiatan control terutama dalam pelaksanaan Perencanaan Pembangunan Daerah.

Menurut Ulum (2004:40) akuntabilitas adalah perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan atas pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui suatu media pertanggungjawaban secara periodik.

Menurut Manullang (2013:382) akuntabilitas adalah pertanggungjawaban seorang atau instansi kepada atasannya atas amanah yang diterimanya.

Akuntabilitas (accountability) ini berada dengan kewajiban (obligation), karena akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban dan kemampuan untuk menjawab kepada seseorang yaitu atasan, badan dan lain sebagainya, sedangkan kewajiban adalah pertanggungjawaban suatu tingkatan tertentu dari kinerja kepentingan publik.

Menurut Moeheriono (2012:207) akuntabilitas merupakan pemenuhan misi yang mengacu pada dua intervensi yaitu: 1) berkaitan dengan sumber organisasi, akuntabilitas bahwa dana yang tersedia telah dipergunakan sebagaimana yang telah direncanakan sebelumnya; 2) mengacu pada target, program, implementasi dan evaluasi output tertentu yang sangat diharapkan. Akuntabilitas adalah suatu proses internal yang bersifat terbuka dimana organisasi merencanakan dan menganggarkan kebutuhan dana serta menjalankan dan mengevaluasi aktivitasnya sendiri.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas akuntabilitas dapat diartikan pertanggungjawaban pegawai instansi pemerintah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik untuk memenuhi masyarakat pengguna jasa.

b. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Akuntabilitas pelayanan publik meliputi: 1) akuntabilitas kinerja pelayanan publik; 2) akuntabilitas biaya pelayanan publik; 3) akuntabilitas produk pelayanan publik.

Untuk mengetahui akuntabilitas suatu pelayanan publik dapat dilihat dari:1) acuan pelayanan yang digunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggara

pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa; 2) solusi atau tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila masyarakat pengguna jasa mengalami kesulitan dalam pelayanan; 3) dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

C. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan aktifitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus kebutuhan masyarakat atau pelanggan.

Menurut Hardiyansyah (2011:10) secara etimologis pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, pelayanan sendiri dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak oleh pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka pelayanan dikelompokkan menjadi: a)

pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya; b) pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang digunakan oleh publik; c) pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Menurut Intruksi Presiden No. 1 tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, dinyatakan bahwa hakikat pelayanan publik yaitu: a) meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan publik; b) mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana secara berdaya guna dan berhasil guna; c) mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan dapat berjalan baik jika pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik memiliki orientasi yang benar mengenai hakikat dari kedudukannya sebagai abdi masyarakat dan menganggap masyarakat sebagai klien yang harus senantiasa dijaga kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan kepada mereka. Kepuasan sangat sulit diukur karena pemakaian layanan memiliki berbagai karakteristik yang berbeda tergantung pada tingkat sosial, ekonomi, pendidikan dan pengetahuan, pengalaman hidup maupun harapan yang dicapainya.

Berdasarkan uraian pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

instansi pemerintah baik dipusat, didaerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

D. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan atau 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.

Menurut Ratminto (2005:5) pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN dan BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Kurniawan (2005:4) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Sianipar (2001:6) pelayanan publik adalah suatu cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan

seseorang atau sekelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi.

Berdasarkan dari uraian diatas, maka pengertian pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang ditujukan kepada konsumen atau masyarakat umum yang dapat berbentuk barang ataupun jasa yang memberikan kepuasan bagi yang menerima layanan.

2. Makna dan tujuan Pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang perseorang dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan Undang-Undang tentang pelayanan publik adalah: a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik; b)

terwujudnya sistem penyelenggara pelayanan yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari berbagai interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi, dan pelanggan. Sistem pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem pelayanan yang baik akan memberikan prosedur pelayanan terstandar dan memberikan mekanisme control di dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan akan mudah diketahui, serta sistem pelayanan yang baik akan mengerti kebutuhan publik.

Dalam kaitannya dengan sumber daya manusia dibutuhkan pelayanan publik yang mampu memahami tuntutan zaman dan memiliki kompetensi sesuai kemajuan teknologi. Sifat dan jenis masyarakat yang membutuhkan pelayanan memiliki perbedaan sehingga setiap pelayanan publik harus mampu menciptakan strategi pelayanan yang berbeda dan mampu mengenal pelanggan atau orang yang akan dilayani dengan baik sebelum memberikan pelayanan.

Menurut Dwiyanto (2005:67-68) pada dasarnya, pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan konsumen/masyarakat (whatever customer satisfaction). Dukungan kepada pelanggan/masyarakat dapat bermakna sebagai suatu bentuk pelayanan yang memberikan kepuasan bagi masyarakat, selalu dekat dengan pelanggannya, sehingga kesan yang menyenangkan

senantiasa di ingat oleh para penerima pelayanan publik. Selain itu, membangun kesan yang dapat memberikan citra positif dimata masyarakat karena jasa pelayanan yang diberikan dengan biaya yang terkendali atau terjangkau bagi masyarakat sehingga membuat masyarakat terdorong atau termotivasi untuk bekerja sama dan dapat berperan aktif dalam pelaksanaan pelayanan yang prima.

3. Hakikat Pelayanan Publik

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Untuk lebih memahami tentang hakikat pelayanan publik, terdapat beberapa pengertian-pengertian, yaitu: 1) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik; 2) penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik; 3) pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam Organisasi Penyelenggaraan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik; 4) masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan,

kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung; 5) organisasi penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggaraan adalah satuan kerja penyelenggaraan pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

4. Indikator Pelayanan Publik

Indikator pelayanan publik, yaitu: 1) *responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan; 2) *responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai prinsip atau prosedur administrasi atau organisasi yang benar dan telah ditetapkan; 3) *accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* atau norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

5. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik, yaitu: 1) transparansi, bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai

serta mudah dimengerti; 2) kepentingan umum, pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan; 3) kepastian hukum, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan; 4) partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; 5) kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi; 6) keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak; 7) keprofesionalan, pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas; 8) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil; 9) akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan; 11) ketepatan waktu, penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan; 12) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

6. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu: 1) kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan; 2) kejelasan, menyangkut persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.

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; 4) standar pelayanan publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan duplikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan; 5) pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik: pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan melalui: 1) pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2) pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3) pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

7. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah merupakan pihak yang memberikan pelayanan bagi masyarakat. Adapun didalam pelaksanaannya pelayanan ini terdiri dari beberapa

bentuk. Menurut Moenir (2002:190), bentuk pelayanan ini terdiri dari : 1) pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, dibidang layanan informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan keterangan dan penjelasan kepada siapa pun yang memerlukan. Agar supaya pelayanan lisan berhasil sesuai dengan yang dirapakan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu : a) memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya; b) memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancer, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu; c) bertingkah laku sopan dan ramah. Meski dalam keadaan sepi, tidak berbincang dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas; d) tidak melayani orang-orang yang sekedar ingin berbincang dengan sopan; 2) pelayanan dengan tulisan, pelayanan dengan bentuk tulisan merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan didalam pengolahan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis, yaitu: a) pelayanan yang berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga; b) pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya; 3) pelayanan berbentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dengan bentuk gabungan dari pelayanan berbentuk tulisan dan lisan.

8. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi: a) prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; b) waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan; c) biaya pelayanan, biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan; d) produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; e) sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan

yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; f) kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan diatas tersebut, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut: 1) dasar hukum, Peraturan Perundang-Undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan; 2) persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative; 3) sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan; 4) waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; 5) biaya pelayanan, biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan; 6) produk pelayanan, ialah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 7) sarana dan prasarana dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan bagi kelompok rentan; 8) kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; 9) pengawasan intern, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana; 10) penanganan pengaduan, saran dan masukan, tata

cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; 11) jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja; 12) jaminan pelayanan, memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan; 14) evaluasi kinerja pelaksana, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam pembahasan, perumusan dan penyusunan standar pelayanan seharusnya melibatkan aparat yang terkait dengan pelayanan untuk membangun komitmen mencapai tujuan bersama yang ditetapkan dalam visi, misi suatu instansi. Tidak kalah pentingnya melibatkan masyarakat/stakeholder, dan pelaksanaannya tidak bersifat formalitas.

9. Dasar Hukum Pelayanan Publik

Dasar hukum pelayanan publik, yaitu: 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan Undang-Undang ini adalah: a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik; b) terwujudnya sistem penyelenggara pelayanan yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan

perundang-undangan; d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; 2) Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Ruang lingkup Peraturan Pemerintah ini adalah: a) pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal menjadi acuan dalam penyusunan standar pelayanan minimal oleh Manteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non Departemen dan dalam penerapannya oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota; b) standar pelayanan minimal disusun dan diterapkan dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib pemerintahan daerah provinsi dan pemerintah daerah Kabupaten/Kota yang berkaitan dengan pelayanan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Peraturan Pemerintah ini memuat tentang prinsip-prinsip Standar Pelayanan Minimal, penyusunan Standar Pelayanan Minimal, Penerapan Standar Pelayanan Minimal, Pembinaan dan Pengawasan; 3) Peraturan Menteri, yaitu: a) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu. Tujuan dan sasaran Peraturan Menteri Dalam Negeri ini adalah: 1) Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah: a) meningkatkan kualitas layanan publik; b) memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik; 2) sasaran penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yaitu: a) terwujudnya pelayanan publik yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau; b) meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap layanan publik; b) Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi

Pemerintah. Pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan; c) Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud dan tujuan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini adalah: 1) maksud pedoman umum ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya; 2) tujuan pedoman umum ini adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik; d) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat. Ruang Lingkup penanganan pengaduan masyarakat meliputi: 1) penyalahgunaan wewenang; 2) hambatan dalam pelayanan masyarakat; 3) korupsi; kolusi dan nepotisme; 4) pelanggaran disiplin pegawai negeri. Peraturan Menteri Dalam Negeri ini memuat mengenai: 1) sumber pengaduan; 2) administrasi pengaduan; 3) penanganan pengaduan; 4) pelaporan pemantauan dan pemutakhiran; e) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Di Daerah. Peraturan Menteri Dalam Negeri ini

memuat mengenai: 1) pembentukan, kedudukan, tugas, fungsi dan kewenangan; 2) organisasi; 3) eselon; 4) kepegawaian dan keuangan; 5) jabatan fungsional; f) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemeritahan Dalam Negeri merupakan target Standar Pelayanan, Pemerintahan Dalam Negeri yang meliputi jenis pelayanan dasar, indikator kinerja, nilai Standar Pelayanan Minimal, dan batas waktu pencapaian.

E. Efektivitas Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Pada Pelayanan Publik

Efektivitas penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* pada pelayanan publik ialah pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi consensus, berkeadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, bervisi strategis, dan saling keterkaitan dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat.

Dalam penelitian ini, Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* pada pelayanan publik dapat kita lihat dengan beberapa indikator berikut :

1. Partisipasi yaitu bermaksud untuk melibatkan masyarakat dalam pembuatan kebijakan, dan ikut berpartisipasi secara aktif dalam merealisasikan berbagai kebijakan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa.
2. Aturan hukum yaitu dalam menjalankan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan tanpa memandang status, ditegakkan dan dipatuhi secara

utuh, terutama tentang aturan hukum hak asasi manusia dalam mendapat pelayanan publik.

3. Transparansi yaitu keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan instansi pemerintah melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam mendapatkan informasi yang akurat dan memadai terutama dalam bidang pelayanan publik.
4. Daya tanggap yaitu setiap instansi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang paling membutuhkan.
5. Berorientasi konsensus yaitu pemerintah yang baik harus bertindak sebagai penengah untuk kepentingan yang berbeda-beda agar mencapai kesepakatan dan kepentingan masing-masing masyarakat.
6. Berkeadilan yaitu adanya kesempatan yang sama antar laki-laki dan perempuan untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
7. Efektivitas dan efesiensi yaitu setiap kegiatan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari sumber yang tersedia.
8. Akuntabilitas yaitu adanya pertanggungjawaban setiap pegawai pemerintah dalam pengambilan keputusan kepada masyarakat umum terutama pada masyarakat yang ada di Kecamatan Tanah Jawa.
9. Bervisi strategis yaitu para pemimpin dan masyarakat bekerja sama dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan manusia.
10. Saling keterkaitan yaitu perintah dan masyarakat saling terkait dan tidak bisa berdiri sendiri.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

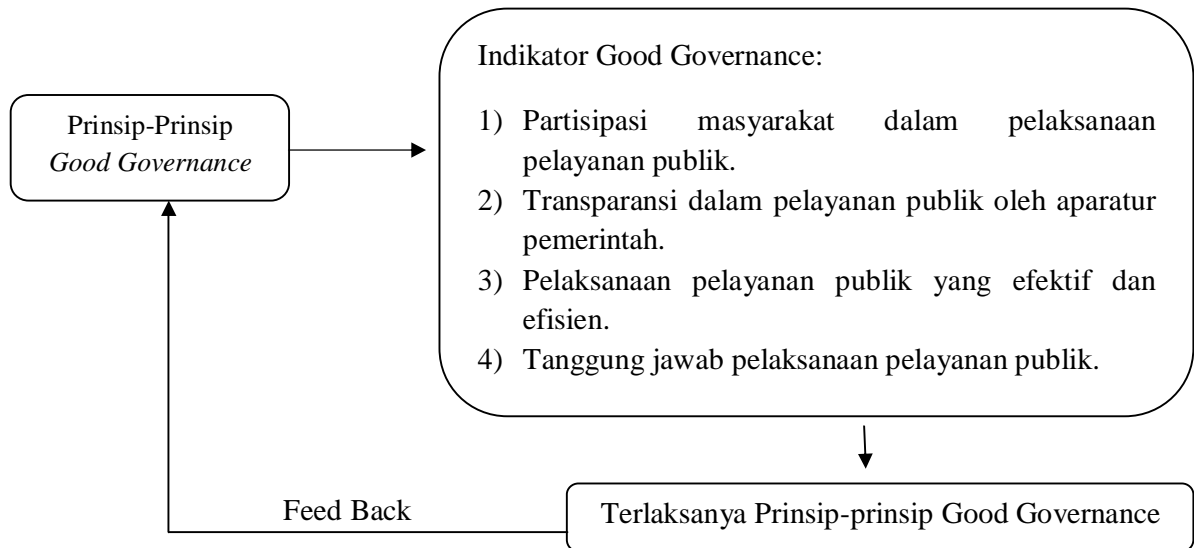
Dalam menentukan metode penelitian, terlebih dahulu perlu diketahui jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui gambaran yang jelas didalam penelitian serta memahami makna sebenarnya dari jenis penelitian tersebut sehingga memudahkan untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisis data.

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara-cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Data deskriptif menurut seorang ahli dapat dilihat sebagai sebuah indikator bagi norma-norma dan nilai-nilai kelompok serta kekuatan sosial lainnya yang menyebabkan perilaku manusia itu sendiri.

Analisis kualitatif yaitu mengolah data dengan cara menyaring informasi kejadian yang ada kemudian menghubungkannya serta menabulasikannya melalui teknik analisis kualitatif dengan teknik pengumpulan data secara studi kepustakaan dan studi lapangan. Maka analisis kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan pada kemampuan nalar pendidikan dalam menghubungkan data, fakta dan informasi yang diperoleh dari peneliti itu sendiri.

B. Kerangka Konsep



C. Defenisi Konsep

Dari uraian diatas digunakan konsep pemikiran untuk menjelaskan pengertian yang akan diteliti :

1. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.
2. Governance yaitu cara, penggunaan atau pelaksana, yang mempunyai sifat hubungan heterarkis, dalam arti ada kesetaraan kedudukan dan hanya berbeda dalam fungsi, dengan pencapaian tujuan negara dan tujuan masyarakat melalui partisipasi sebagai warga negara maupun sebagai warga masyarakat.
3. *Good Governance* adalah proses penyelenggaraan pemerintahan negara yang

solid dan bertanggung jawab, serta efisien, efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara berbagai sumber daya dalam negara, sektor swasta, dan masyarakat.

4. Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat, didaerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Pelayanan publik ialah kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang ditujukan kepada konsumen atau masyarakat umum yang dapat berbentuk barang ataupun jasa yang memberikan kepuasan bagi yang menerima layanan.

D. Kategorisasi

Kategorisasi adalah suatu tumpukan yang disusun atas dasar pikiran, institusi atau kriteria tertentu. Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk analisa dari variabel tersebut.

Kategorisasi dalam penelitian ini adalah:

- 1) Adanya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Tanah Jawa.
- 2) Adanya transparansi dalam pelayanan publik oleh aparatur pemerintah.
- 3) Adanya pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien.
- 4) Adanya tanggung jawab pelaksanaan pelayanan publik.

E. Narasumber

Narasumber adalah orang yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dan bermanfaat oleh pewawancara dengan memiliki keinginan untuk menjalin kerja sama dengan peneliti. Narasumber dalam penelitian ini sebanyak 5 orang, antara lain :

1. Tiga orang dari pihak Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun.
 - a. Camat Kecamatan Tanah Jawa : Horas Dolok Saribu, SP
 - b. Sekretaris Camat Kecamatan Tanah Jawa: Alinafia Tanjung, SH
 - c. Staf TU dan Umum: Budiman, SH
2. Dua orang masyarakat Kecamatan Tanah Jawa yang mendapat pelayanan publik.
 - a. Edi Risanto, SE: Karyawan BUMN
 - b. Suwarni: Ibu Rumah Tangga

F. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data diperlukan untuk pengadaan dan penelitian. Seperti yang dikemukakan oleh Ali (1997:198) bahwa teknik pengumpulan data yang tepat untuk mendapatkan data kualitatif pada umumnya agak berbeda dengan pengumpulan data melalui data kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder dengan menggunakan teknik:

- a. Data Primer

Data primer adalah pengumpulan data yang dilakukan untuk diperoleh secara langsung dilapangan atau tempat penelitian, melalui cara wawancara. Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang di gali dari sumber data secara langsung melalui percakapan atau tanya jawab antara dua orang atau lebih.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian di analisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan membentuk suatu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Moleong (2012:280) analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Dimana teknik ini menganalisa data penelitian untuk memecahkan masalah yang ada, yang sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan dengan tahapan yang dapat merancang secara konseptual, pada tahap ini dilakukan evaluasi terhadap berbagai alternatif rancangan dan menyiapkan spesifikasi rancangan yang sesuai dengan permintaan, sedangkan merancang secara fisik, meliputi

rancangan formulir, laporan dan prosedur serta pengendalian.

Mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun teknik analisis data yang saya ambil yaitu:

1) Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2) Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3) Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Kesimpulan ini sebagai hipotesis, dan bila didukung oleh data maka akan dapat menjadi teori.

H. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa

Kabupaten Simalungun. Kantor Camat ini berada di Jalan Sisingamangaraja No. 163 Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun, Provinsi Sumatera Utara. Dengan waktu penelitian dimulai dari tanggal 27 Februari 2017 sampai dengan tanggal 1 Maret 2017.

I. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Letak dan Lokasi Penelitian

Kecamatan Tanah Jawa sebagai salah satu Kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Simalungun terletak pada $02^{\circ}50'18''$ LU dan $99^{\circ}11'20''$ BT dengan kondisi Topografis perbukitan pada 100-500 m diatas permukaan laut (DPL).

Luas wilayah Kecamatan Tanah Jawa $174,33 \text{ km}^2$ berbatasan dengan :

Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Jawa Maraja Bah Jambi dan Kecamatan Gunung Malela.

Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Hatonduhan.

Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Siantar, Kecamatan Dolok Panribuan Kecamatan Jorlang Hataran.

Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Huta Bayu Raja.

Posisi kantor Kecamatan Tanah Jawa berjarak $\pm 51 \text{ km}$ dari Kantor Bupati Simalungun sebagai pusat Pemerintahan Kabupaten.

Pemerintahan Kecamatan Tanah Jawa menyelenggarakan tugas-tugas pokok pemerintahan umum bersama 19 (sembilan belas) Pengulu dan 1 (satu) Lurah, berikut jajarannya dilingkup pemerintahan Nagori meliputi tugas-tugas :

- a. Penataan Administrasi Pemerintahan
- b. Koordinasi dibidang Pembangunan dari berbagai Sektor

- c. Pembinaan Sosial Kemasyarakatan demi tercapainya kestabilan ketertiban umum di lingkungan kelompok sosial masyarakat.
- d. Tugas-tugas Pembantuan dari Pemerintahan daerah atasan meliputi Program Pemerintahan Kabupaten Provinsi dan Pemerintahan Pusat.

2. Sejarah Singkat Kecamatan Tanah Jawa

Kecamatan Tanah Jawa adalah salah satu kecamatan yang terdapat di Kabupaten Simalungun. Suku asli dari kecamatan ini adalah suku Simalungun. Kecamatan Tanah Jawa dulunya adalah kerajaan tradisional yang dikenal dengan kerajaan Tanah Jawa, termasuk kerajaan yang termasyur di zamannya hingga berita ini sampai kepada pemerintah colonial Belanda di Tanah Batak (Tapanuli Utara).

Pada abad-20 daerah Simalungun memasuki era baru, dengan kedatangan kolonial Belanda ke wilayah Simalungun yang bertujuan untuk memenuhi kepentingannya, serta adanya perubahan yang terjadi, disamping itu juga Zending (Penyebaran Injil) ikut memperluas misinya demi menghempang masuknya pengaruh Islam yang semakin meluas di kalangan suku Simalungun. Para missionaries dari Eropa yang telah terlebih dahulu bekerja di wilayah Simalungun dengan memanfaatkan tenaga putera daerah Tapanuli (sebagai penyeimbang populasi dan malahan melampaui populasi penduduk asli). Disamping itu faktir kedatangan suku Batak Toba Simalungun juga berasal dari dirinya sendirinya. Dengan potensi tanah yang subur wilayah ini menarik perhatian Batak Toba dan untuk mencari lapangan kerja baru karena faktor keterbatasan lahan produktif di

wilayah toba, adanya perkawinan antara masyarakat yang tinggal di Tapanuli Utara dengan yang ada di Kecamatan Tanah Jawa serta adanya penempatan PNS di Tanah Jawa.

3. Visi dan Misi Kecamatan Tanah Jawa

a. Visi Kecamatan tanah Jawa

“Mewujudkan Kecamatan Tanah Jawa yang HARMONIS (Handal, Religius, Normatif, Indah dan Sejahtera) Menuju Kecamatan Pusat Kegiatan Wilayah (PKW) Tahun 2021”.

Penjelasan Makna:

Penjelasan makna secara rinci masing-masing komponen visi adalah sebagai berikut:

1. Handal, dalam hal ini handal mengandung makna bahwa dalam bidang sosial ekonomi kemasyarakatan baik aparatur maupun SDM Kecamatan Tanah Jawa lainnya dapat diandalkan.
2. Religius, dalam visi ini mengandung makna kegiatan sosial, ekonomi, kebudayaan dan kemasyarakatan dalam koridor keagamaan dan nilai norma yang berkarakter.
3. Normatif, dalam visi ini mengandung makna bahwa aktivitas kehidupan di Kecamatan Tanah Jawa bidang pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan dan kemasyarakatan berdasarkan norma keagamaan, hukum perundang-undangan yang berlaku dan norma adat istiadat kearifan local yang berkembang di masyarakat.

4. Indah, indah mengandung makna terwujudnya Kecamatan tanah Jawa yang lebih baik dari kondisi sebelumnya dengan elegan yang ditandai dengan meningkatnya kualitas Sumber Daya Manusia dalam berbagai aspek kehidupan yakni agama idiologi, politik, sosial, budaya, ekonomi, dan iptek tidak terlepas dari keindahan baik proses maupun pencapaiannya.
5. Sejahtera, dalam visi ini sejahtera mengandung makna bahwa kondisi masyarakat Kecamatan tanah Jawa yang dapat memenuhi Kebutuhan dasarnya baik peningkatan derajat pendidikan, kesehatan maupun daya beli dengan aman dan tentram.

b. Misi Kecamatan Tanah Jawa

Untuk mewujudkan visi tersebut maka ditetapkan misi sebagai berikut:

1. Menumbuh kembangkan ketaatan beragama dan sikap kegotongroyongan masyarakat dengan memperluas wawasan lintas atnis/komunitas, budaya dan kreativitas.
2. Meningkatkan infrastruktur dan pengelolaan lingkungan hidup yang sehat, bersih, asri, ramah lingkungan dan fungsional.
3. Memantapkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan berwibawa yang didukung oleh peningkatan kreativitas SDM aparatur dalam memberikan pelayanan masyarakat yang prima untuk mendorong mewujudkan kecamatan mandiri.

4. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Simalungun Nomor 4 Tahun 2009 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja pada Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Pemerintah Kabupaten Simalungun terdiri dari:

1. Camat

Camat mempunyai rincian tugas:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di Nagori/kelurahan dan kecamatan.
- b. Melaporkan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan kepada Bupati dengan tembusan kepada satuan kerja perangkat daerah yang membidangi urusan pemberdayaan masyarakat.
- c. Mengintegrasikan nilai-nilai sosial kultural di wilayah kerja Kecamatan.
- d. Menciptakan stabilitas dalam dinamika publik, ekonomi dan budaya di wilayah kerja Kecamatan.
- e. Mengupayakan terwujudnya ketentraman dan ketertiban wilayah sebagai perwujudan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dalam kerangka membangun integritas kesatuan wilayah.
- f. Melakukan koordinasi dengan kepolisian Negara Republik Indonesia mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah Kecamatan.
- g. Melakukan koordinasi dengan pemuka agamayang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum

masyarakat di wilayah kecamatan.

- h. Menetapkan prosedur pedoman teknis terhadap kelancaran pelaksanaan tugas pemerintah pembangunan dan kemasyarakatan.
- i. Mengkoordinasikan dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penegakan peraturan perundang-undangan dan/atau kepolisian Negara Republik Indonesia.
- j. Mengkoordinasikan dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya di bidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- k. Melaporkan pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah kecamatan kepada Bupati.
- l. Mengkoordinasikan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
- m. Mengkoordinasikan dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
- n. Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan.
- o. Melaporkan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan kepada Bupati.
- p. Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan Nagoridan/atau Kelurahan.
- q. Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitas dan konsultasi pelaksanaan

administrasi Nagori dan/atau Kelurahan.

- r. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat Nagori dan/atau kelurahan.
- s. Melakukan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan Nagori dan/atau kelurahan di tingkat kecamatan.
- t. Melaporkan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan Nagori dan/atau kelurahan di tingkat kecamatan kepada Bupati.
- u. Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan.
- v. Melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal.
- w. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan.
- x. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan.
- y. Melaporkan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan kepada Bupati.
- z. Menyusun RKA dan DPA Kecamatan.
- aa. Melakukan tindakan yang mengakibatkan pengeluaran atas beban anggaran belanja.
- bb. Melakukan pengujian atas tagihan dan memerintahkan pembayaran.
- cc. Mengadakan ikatan/perjanjian kerjasama dengan pihak lain dalam batas anggaran yang telah ditetapkan.

- dd. Menyusun dan menyampaikan laporan keuangan.
- ee. Mengelola barang milik daerah.
- ff. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
- gg. Melaksanakan tugas pelimpahan sebagian kewenangan yang telah diberikan oleh Kepala Daerah.
- hh. Membuat program kerja tahunan dengan mengacu pada program kerja Pemerintahan Kabupaten Simalungun.
- ii. Menetapkan prosedur pedoman teknis terhadap kelancaran pelaksanaan tugas pemerintah pembangunan dan kemasyarakatan.
- jj. Melaksanakan tugas dibidang kepegawaian di kecamatan.
- kk. Memberikan saran atau pertimbangan kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah dalam rangka pengambilan keputusan yang menyangkut tugas umum pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di lingkungan Kecamatan.
- ll. Mengevaluasi dan menilai hasil pelaksanaan tugas para bawahan di lingkungan Kecamatan.
- mm. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- nn. Membuat laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada atasan.
- oo. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretaris Camat

Sekretaris Camat mempunyai rincian tugas:

- a. Memimpin Sekretariat Camat agar pelaksana Sekretariat Camat berjalan lancar dan optimal.
- b. Mengkoordinasikan penyusunan program dan kegiatan seksi.
- c. Melaksanakan tugas-tugas pengelolaan administrasi keuangan.
- d. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas terhadap Kepala Seksi dan kelompok Jabatan Fungsional serta Nagori/Kelurahan.
- e. Mengadakan pembinaan administrasi organisasi dan terlaksana serta memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh staf.
- f. Melaksanakan pengkajian masalah strategis Kecamatan.
- g. Mengkoordinasikan penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas secara terpadu dan tugas pelayanan administrasi.
- h. Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor.
- i. Melaksanakan pengelolaan surat menyurat arsip dan dokumen lainnya.
- j. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggungjawab atas keamanan kantor.
- k. Melaksanakan pengawasan terhadap disiplin pegawai, budaya bersih, budaya kerja dan budaya tertib.
- l. Mempersiapkan penyelenggaraan rapat dinas dan mempersiapkan Surat Perintah Tugas bagi pegawai yang akan melaksanakan perjalanan dinas.
- m. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas.
- n. Melaksanakan tugas-tugas dibidang kepegawaian.

- o. Melaksanakan tugas-tugas dibidang pengelolaan barang.
- p. Memelihara, merawat, menjaga dan mengawasi inventaris kantor.
- q. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
- r. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

3. Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Umum

Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Umum mempunyai rincian tugas:

- a. Membuat program kerja dibidang tata usaha dan umum.
- b. Mendistribusikan surat masuk dan surat keluar.
- c. Menyelenggarakan penerimaan naskah dinas, mencatat dalam lembaran disposisi.
- d. Memelihara/menyimpan dan mengatur penggunaan stempel jabatan Camat.
- e. Menyerahkan dan meneruskan formulir yang telah disahkan ke TPDK Kecamatan atau Tingakt Kabupaten.
- f. Mengagendakan jadwal kegiatan Kecamatan.
- g. Mengurus perjalanan dinas.
- h. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- i. Membuat laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada atasan.

- j. Melaksanakan tugas-tugas dibidang kepegawaian.
- k. Melaksanakan tugas-tugas dibidang pengelolaan barang.
- l. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

4. Kepala Sub Bagian Keuangan

Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai rincian tugas:

- a. Penyusunan rencana keuangan dan anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran.
- b. Membuat pertanggungjawaban atas penggunaan keuangan Kecamatan.
- c. Menyusun dan menyampaikan laporan keuangan.
- d. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dan perbendaharaan.
- e. Meneliti dokumen dan tanda bukti penerimaan dan pengeluaran keuangan.
- f. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Kepala Sub Bagian Penyusunan Program

Kepala Sub Bagian Penyusunan Program mempunyai rincian tugas:

- a. Membuat program kerja Kecamatan.
- b. Menyusun rencana strategis serta profil Kecamatan.
- c. Penyusunan rencana program kerja untuk jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang Kecamatan.
- d. Melaksanakan pengendalian dalam pelaksanaan proyek-proyek

pembangunan di Kecamatan.

- e. Memonitoring pelaksanaan program, potensi dan pengolahan data serta pembuatan laporan bulanan, triwulan dan tahunan.
- f. Menyelenggarakan sosialisasi dan evaluasi pembinaan serta pemberdayaan pengendalian pelaksanaan kegiatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- g. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6. Kepala Seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai rincian tugas:

- a. Membuat program kerja dibidang pemerintahan.
- b. Memfasilitasi terhadap penyelenggaraan administrasi pemerintahan nagori/kelurahan.
- c. Penyelenggaraan tugas-tugas pembantuan di bidang keagrariaan/ pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Laporan bulanan penduduk Kecamatan.
- e. Melaksanakan verifikasi dan pemeriksaan data kependudukan, surat keterangan / formulir KTP / KK.
- f. Melakukan pelayanan umum dalam memberikan Surat Keterangan Pindah, Surat keterangan Penduduk, dan lain-lain.
- g. Memproses usul pemberhentian Pengulu dan pengangkatan pejabat kepala Nagori yang diajukan oleh Badan Permusyawaratan Nagori (BPN).

- h. Melakukan pembinaan dan pengawasan pembentukan BPN.
 - i. Memfasilitasi pelaksanaan tugas kepala Nagori dan perangkat Nagori.
 - j. Membuat data kepala Nagori dan Perangkat desa dalam rangka pelaksanaan tugas kepala Nagori dan perangkat Nagori dalam rangka penyusunan Daftar Penerimaan Tunjangan Perbaikan Penghasilan Aparat Pemerintahan Nagori (TPPAPN).
 - k. Mempersiapkan bahan-bahan kegiatan pembinaan kehidupan beragama, kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa.
 - l. Membuat laporan monografi Kecamatan.
 - m. Melakukan dan memfasilitasi terhadap penyelesaian perselisihan yang timbul antar pemerintahan Nagori.
 - n. Memfasilitasi penyusunan peraturan Nagori dan peraturan Pengulu atau keputusan Pengulu.
 - o. Melakukan pembinaan terhadap generasi muda organisasi kepemudaan, organisasi sosial politik, budaya/adat.
 - p. Membuat laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada atasan.
 - q. Melaksanakan koordinasi tugas-tugas kepada seccam.
 - r. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
7. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
- Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa mempunyai rincian tugas:

- a. Membantu Camat dalam hal mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dan forum musyawarah perencanaan pembangunan di Nagori/Kelurahan dan Kecamatan.
- b. Mempersiapkan bahan-bahan kegiatan pendidikan masyarakat, kesenian dan kebudayaan.
- c. Memonitor dan melakukan upaya pencegahan terhadap segala jenis penyakit masyarakat antara lain: perjudian, tuna susila, miras, perkelahian antar kelompok dan pembuatan asusila lainnya.
- d. Membuat program kerja di bidang pembangunan, pemberdayaan masyarakat dan Nagori.
- e. Melakukan pembinaan usaha gotong royong masyarakat dalam mendukung Gerakan Pembangunan Swadaya Masyarakat (Gerbang Swara) dan melakukan penyuluhan dalam rangka menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab dalam pembangunan.
- f. Melakukan kegiatan kegiatan dalam melaksanakan Musyawarah Rencana Pembangunan (Musrenbang) tingkat Nagori dan tingkat Kecamatan.
- g. Melakukan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta pengembangan asset Nagori/ Kelurahan.
- h. Menyiapkan bahan penyusunan program dibidang pemberdayaan masyarakat.
- i. Melakukan pengawasan/monitoring bantuan yang diberikan Pemerintah kepada Nagori/Kelurahan.

- j. Meneliti usulan anggaran yang diajukan oleh Nagori/Kelurahan.
- k. Melakukan koordinasi dengan pemerintah Nagori/Kelurahan.
- l. Melakukan koordinasi tugas-tugas kepada Sekretaris Kecamatan.
- m. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

8. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai rincian tugas:

- a. Membuat program kerja di bidang ketentraman dan ketertiban umum serta Polisi Pamong Praja.
- b. Melakukan koordinasi dengan aparat keamanan.
- c. Pengumpulan, pengolahan dan evaluasi data dibidang ketentraman dan ketertiban umum dan polisi pamong praja.
- d. Memfasilitasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- e. Melakukan pengawasan dan pemantauan dalam pelaksanaan kegiatan pembebasan tanah.
- f. Memfasilitasi keamanan dan ketertiban umum terhadap pelaksanaan pemilihan kepala desa dan anggota Badan Permusyawaratan Nagori.
- g. Memfasilitasi pelaksanaan urusan otonomi daerah Kabupaten/Kota yang diserahkan kepada Kepala Nagori dibidang ketentraman dan ketertiban umum.
- h. Membantu Camat dalam pengawasan dan pemantauan terhadap setiap izin dan rekomendasi yang dikeluarkan agar sesuai dengan peraturan daerah

atau ketentuan yang berlaku.

- i. Pelaksanaan tugas pembantuan dibidang pengawasan terhadap penyaluran bantuan kepada masyarakat serta melakukan kegiatan pengamanan akibat bencana alam dan bantuan lainnya.
- j. Melakukan pembinaan masalah kenakalan remaja, penyalahgunaan narkoba dan masalah sosial.
- k. Pembinaan kehidupan beragama, kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa.
- l. Melakukan koordinasi tugas kepada Sekretaris Kecamatan.
- m. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.
- n. Membuat laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada atasan.
- o. Melakukan pembinaan terhadap perlindungan masyarakat.
- p. Melakukan koordinasi dengan aparat keamanan.
- q. Memproses rekomendasi terhadap penerbitan izin sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.
- r. Melakukan pembinaan terhadap organisasi kepemudaan.
- s. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

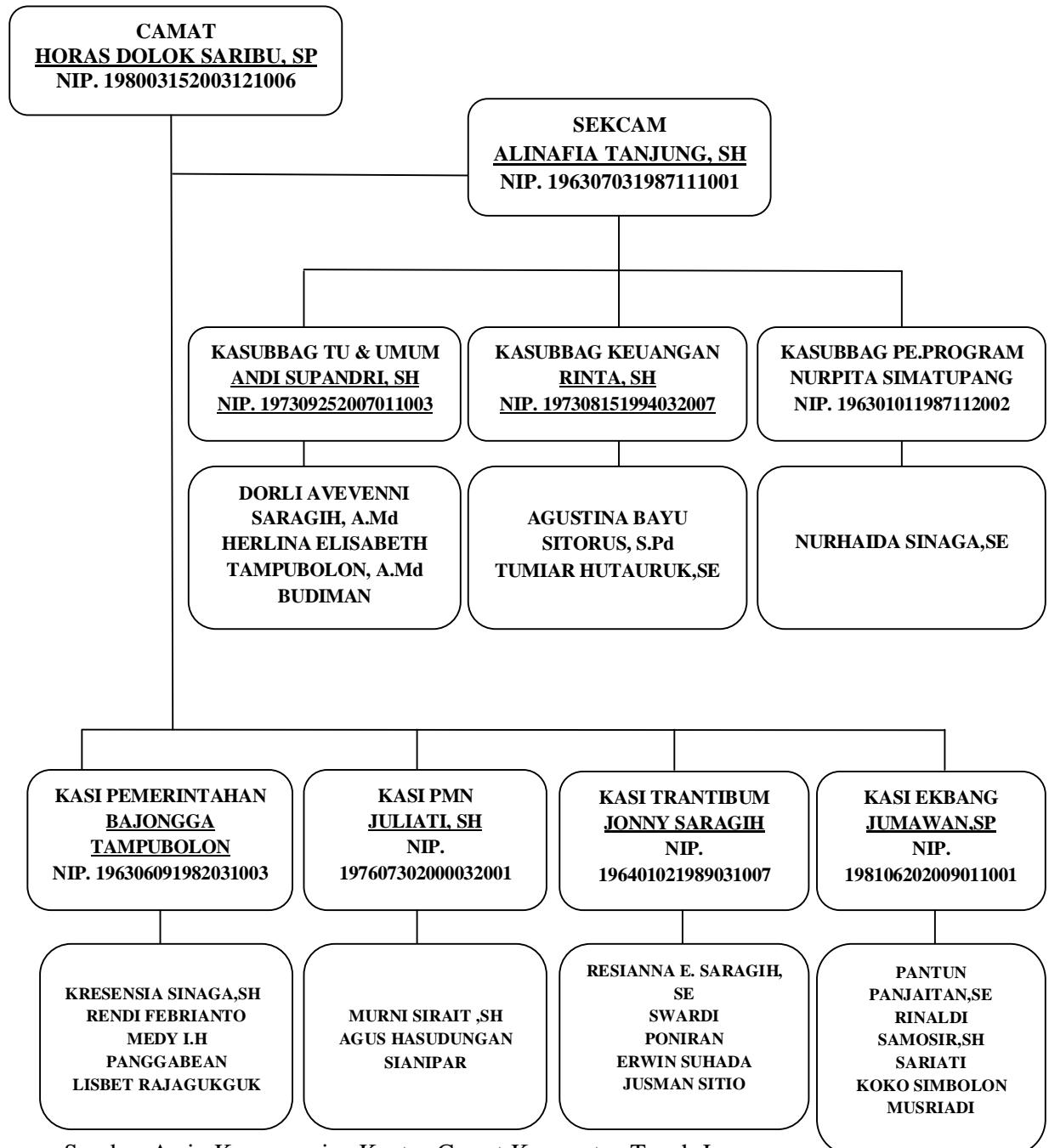
9. Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan

Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan mempunyai tugas rincian:

- a. Mempersiapkan, mensistematisasikan data dan program pembangunan dan perekonomian masyarakat.
- b. Melaksanakan dan mengkoordinasikan perencanaan pembangunan sarana dan prasarana di wilayah Kecamatan.
- c. Melaksanakan pembinaan dan mengkoordinasikan pengembangan perekonomian meliputi pembangunan sumber produksi dan pengendalian penyaluran/pemasaran produksi.
- d. Pengendalian pembangunan meliputi perkreditan.
- e. Melaksanakan pengendalian pemanfaatan sumber daya alam dan teknologi tepat guna.
- f. Membuat program kerja dibidang ekonomi, sosial dan budaya.
- g. Melakukan kegiatan dan pemantauan terhadap pengembangan potensi dan kualitas SDA.
- h. Membuat usulan pendapatan Kecamatan.
- i. Melakukan koordinasi tugas kepada Sekretaris Kecamatan.
- j. Melaksanakan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana.
- k. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

GAMBAR 01. STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN TANAH JAWA

PERATURAN BUPATI SIMALUNGUN NO. 4 TAHUN 2009



Sumber: Arsip Kepegawaian Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui wawancara terhadap narasumber, selanjutnya dapat diperoleh data-data yang berhubungan erat dengan karakteristik responden menurut karakter jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan jabatan/pekerjaan. Selain itu data primer penelitian berupa jawaban-jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada narasumber terkait dengan efektivitas penerapan prinsip-prinsip good governance pada pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun, dan juga akan dianalisis secara objektif dan mendalam sebagai bentuk hasil dan pembahasan penelitian.

Bagaimana karakteristik dan jawaban para narasumber penelitian yang digunakan sebagai sumber pengumpul data penelitian ini selanjutnya disajikan secara otomatis sebagaimana penjelasan-penjelasan yang akan diuraikan pada ulasan-ulasan berikut ini.

1. Deskripsi Data Narasumber

a. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, narasumber dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber yang berjenis kelamin laki—laki dan narasumber yang berjenis kelamin perempuan pada tabel 4.1

Tabel 4.1

Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
1	Laki-laki	4	80%
2	Perempuan	1	20%
	Jumlah	5	100%

Sumber: Hasil Wawancara Tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berasal dari jenis kelamin laki-laki dengan frekuensi sebanyak 4 orang atau 80%. Sedangkan berasal dari responden perempuan dengan frekuensi sebanyak 1 orang atau 20%.

b. Distribusi Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan dari tingkat pendidikan, narasumber dikelompokkan menjadi dua klasifikasi didalam dunia pendidikan yaitu, tingkat SMA dan S1. Pada tabel 4.2 ini berikut disajikan persentasi untuk masing-masing dari kategori tersebut.

Tabel 4.2

Distribusi Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase(%)
1	Sarjana (S1)	4	80%
2	SMA	1	20%
	Jumlah	5	100%

Sumber: Hasil Wawancara Tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber yang memiliki latar belakang dengan tingkat pendidikan yang tinggi yaitu Sarjana (S1) dengan frekuensi sebanyak 4 orang atau 80%, dan tingkat SMA dengan frekuensi 1 orang atau 20%.

c. Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

Berdasarkan umur, narasumber dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu usia 25 tahun sampai 40 tahun, dan usia 41 tahun sampai 55 tahun. Pada tabel 4.3 akan terlihat persentase kategori menurut umur narasumber.

Tabel 4.3

Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase(%)
1	25-40 tahun	2	40%
2	41-55 tahun	3	60%
	Jumlah	5	100%

Sumber: Hasil Wawancara Tahun 2017

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa narasumber berusia 35-40 tahun dengan frekuensi 2 orang atau 40%, dan narasumber yang berusia 41-55 tahun dengan frekuensi sebanyak 3 orang atau 60%.

d. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, narasumber dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu pegawai, karyawan BUMN, dan ibu rumah tangga. Pada tabel 4.4 akan

terlihat persentase kategori menurut pekerjaan dan jabatan yang dimiliki narasumber.

Tabel 4.4

Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase(%)
1	Pegawai	3	60%
2	Karyawan BUMN	1	20%
3	Ibu Rumah Tangga	1	20%
	Jumlah	5	100%

Sumber: Hasil Wawancara Tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa narasumber memiliki pekerjaan yang berbeda-beda yaitu pegawai dengan frekuensi 3 orang atau 60%, karyawan BUMN dengan frekuensi 1 orang atau 20%, dan ibu rumah tangga dengan frekuensi 1 orang atau 20%.

Pada bab ini akan menyajikan data yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Data yang diperoleh berupa hasil wawancara dari narasumber, yaitu Camat Kecamatan Tanah Jawa, Sekretaris Camat, Staf TU dan Umum, dan masyarakat yang mendapat pelayanan dari Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa.

2. Deskripsi Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dilapangan, maka dapat dideskripsikan sebagai berikut:

a. Adanya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Tanah Jawa.

Partisipasi bermaksud untuk melibatkan masyarakat dalam pembuatan kebijakan, dan ikut berpartisipasi secara aktif dalam merealisasikan berbagai kebijakan publik, dan menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Horas Dolok Saribu, SP selaku Camat Kecamatan Tanah Jawa pada tanggal 13 Maret 2017, menyatakan bahwa masyarakat aktif terlibat secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik, masyarakat tidak hanya berperan saja namun masyarakat aktif memberikan ide atau gagasannya dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut, sebelum terselenggaranya pelayanan tersebut Camat telah bersosialisasi kepada masyarakat melalui media ataupun secara langsung.

Menurut Bapak Alinafia Tanjung, SH selaku Sekretaris Camat Kecamatan Tanah Jawa pada tanggal 13 Maret 2017, mengatakan bahwa masyarakat sangat aktif berpartisipasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, dimana sering diadakannya rapat koordinasi Sekdes dan Pengulu, lalu hasil rapat tersebut disampaikan Pengulu kepada masyarakat. Walau terkadang apa yang diharapkan oleh masyarakat tidak terealisasi.

Adapun menurut Bapak Budiman, SH selaku Staf TU dan Umum di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa pada tanggal, 13 Maret 2017, mengatakan bahwa masyarakat mendukung dan berpartisipasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, tidak hanya itu masyarakat berperan penting atas terselenggaranya

elayanan publik. dalam pelaksanaan pelayanan publik masyarakat aktif memberikan pemikiran ide dan gagasan. Untuk sosialisasi dilakukan di Nagori.

Selanjutnya menurut Bapak Edi Risanto, SE selaku masyarakat yang mendapat pelayanan publik yang diwawancarai pada tanggal 13 Maret 2017, mengatakan bahwa masyarakat aktif terlibat untuk memberikan ide dan gagasan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta masyarakat mendukung pelaksanaan tersebut. Untuk sosialisasi, Pemerintahan Kantor Camat memberikan sosialisasi terlebih dahulu sebelum melaksanakannya.

Sedangkan menurut Ibu Suwarni selaku masyarakat yang mendapat pelayanan publik dari Kantor Camat pada tanggal 13 Maret 2017, mengatakan bahwa masyarakat aktif memberikan ide kepada pihak Pemerintahan Kecamatan Tanah Jawa dalam pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan salah satu bentuk dukungan masyarakat. Selain itu, narasumber melihat pihak Pemerintahan Kecamatan Tanah Jawa melakukan sosialisasi terlebih dahulu sebelum diadakannya pelayanan publik, jadi koordinasi antara pihak penyelenggara dengan masyarakat itu ada.

Bedasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa sudah berjalan optimal, hal ini dapat dilihat dengan aktifnya masyarakat untuk ikut serta dalam memberikan ide dan saran, melalui kotak saran yang disediakan Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa.

b. Adanya transparansi dalam pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah.

Transparansi yaitu keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan instansi pemerintah melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam mendapatkan informasi yang akurat dan memadai terutama dalam bidang pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Horas Dolok Saribu, SP selaku Camat Kecamatan Tanah Jawa pada tanggal 13 Maret 2017, mengatakan bahwa Pemerintahan Kecamatan Tanah Jawa selalu transparan dalam memberikan informasi pelayanan publik, dimana informasi tersebut mudah diakses dan sudah mencapai akurat dan memadai. Semua pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor Camat itu transparan dan tidak ada yang ditutupi baik itu mengenai informasi atau yang lainnya.

Adapun menurut Bapak Alinafia Tanjung, SH selaku Sekretaris Camat Kecamatan Tanah Jawa pada tanggal 13 Maret 2017, mengatakan bahwa Pemerintahan Kecamatan Tanah Jawa melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, dan semua pelayanan yang diberikan oleh petugas itu transparan tidak ada yang ditutupi baik itu mengenai informasi ataupun yang lainnya, untuk informasi sendiri sangat mudah diakses, masyarakat bisa datang langsung ke Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa untuk mengakses informasi.

Selanjutnya menurut Bapak Budiman, SH selaku Staf TU dan Umum di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa pada tanggal 13 Maret 2017, mengatakan bahwa tidak ada yang ditutupi dalam memberikan informasi atau yang lainnya,

semua bersifat transparan dan dapat diakses secara mudah, karena informasi yang diberikan sudah akurat. Jika ada masalah mengenai pelayanan, masyarakat bisa langsung melakukan pengaduan kepada petugas Pemerintahan Kecamatan Tanah Jawa.

Sedangkan menurut Bapak Edi Risanto, SE selaku masyarakat yang mendapat pelayanan pada tanggal 13 Maret 2017, mengatakan bahwa Aparatur Pemerintah sangat terbuka kepada masyarakat, dimana informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat. Informasi tersebut disosialisasikan ke Nagori atau dapat diakses secara langsung ke Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa, sehingga informasi yang didapatkan bisa lebih akurat.

Menurut Ibu Suwarni selaku masyarakat yang mendapat pelayanan pada tanggal 13 Maret 2017, mengatakan bahwa masyarakat mudah mendapat informasi pelayanan dari Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa, Aparatur Pemerintah sangat transparan dalam memberikan informasi ataupun yang lainnya. Tetapi, ada juga masyarakat pedesaan yang datang melakukan pengaduan ke Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa karena masih ada desa yang tidak mendapat informasi terbaru.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa transparansi pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa sudah berjalan cukup optimal, hal ini dapat dilihat dengan mudahnya sebagian besar masyarakat mendapatkan informasi, hanya sedikit masyarakat pedesaan yang tidak terjangkau mendapat informasi terbaru.

c. Adanya pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien

Efektif dan efisien yaitu yaitu setiap kegiatan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari sumber yang tersedia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Horas Dolok Saribu, SP selaku Camat Kecamatan Tanah Jawa pada tanggal 13 Maret 2017, mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan publik sudah diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan dijalankan sesuai dengan tujuan. Tujuan dari pelayanan publik ialah untuk mewujudkan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Dari Kantor Camat sudah memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Hasil dari pelayanan publik tersebut juga memberi gambaran bahwa masyarakat senang mendapat pelayanan publik yang maksimal.

Menurut Bapak Alinafia Tanjung, SH selaku Sekretaris Camat Kecamatan Tanah Jawa pada tanggal 13 Maret 2017, mengatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan 80% sudah berjalan sesuai dengan tujuan. Apa yang pihak Kantor Camat sampaikan kepada masyarakat, itu merupakan kebutuhan masyarakat. Dari pihak Kantor Camat sudah memberikan yang terbaik dan semaksimal mungkin.

Selanjutnya menurut Bapak Budiman,SH selaku Staf TU dan Umum Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa pada tanggal 13 Maret 2017, mengatakan bahwa upaya Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa memberikan pelayanan publik sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Setiap masyarakat memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, dan dari pihak Kantor Camat siap melayani apa

yang menjadi kebutuhan masyarakat. Dan pelaksanaan pelayanan publik sudah berjalan sesuai dengan tujuannya masing-masing.

Adapun menurut Bapak Edi Risanto, SE selaku masyarakat yang mendapat pelayanan yang diwawancarai pada tanggal 13 Maret 2017, mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan publik sudah berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena ketika masyarakat memiliki kebutuhan disitu baru ada pelayanan. Adanya kebutuhan maka terciptalah pelayanan, dan setiap pelayanan publik sudah berjalan sesuai dengan tujuannya masing-masing. Namun, masih ada saja kendala saat pelaksanaan pelayanan publik, seperti saat mengurus surat-surat penting dan lainnya yang harus mendapatkan tanda tangan Camat, tetapi Camat tidak berada ditempat, sehingga masyarakat harus menunggu lama.

Selanjutnya menurut Ibu Suwarni selaku masyarakat yang mendapat pelayanan pada tanggal 13 Maret 2017, mengatakan bahwa benar pelaksanaan pelayanan publik sudah berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan berjalan sesuai dengan tujuan. tetapi hasil yang saya lihat masih banyak masyarakat yang merasa kecewa terhadap pelayanan publik yang lambat dan berbelit-belit, padahal masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa belum berjalan optimal, hal ini dapat dilihat dengan masih banyaknya keluhan dari masyarakat.

d. Adanya akuntabilitas pelaksanaan pelayanan publik

Akuntabilitas yaitu adanya pertanggungjawaban setiap pegawai pemerintah didalam pengambilan keputusan kepada masyarakat umum. Pertanggungjawaban tersebut berbeda-beda, bergantung kepada jenis keputusan organisasi itu bersifat internal atau bersifat eksternal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Horas Dolok Saribu, SP selaku Camat Kecamatan Tanah Jawa pada tanggal 13 Maret 2017, mengatakan bahwa Pemerintahan Kecamatan Tanah Jawa selaku penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab untuk mengawasi jalannya pelaksanaan pelayanan publik. Camat bertanggung jawab kepada pemerintah daerah dan bertanggung jawab kepada masyarakat sebagai sasaran pelayanan publik. Dengan memberikan pelayanan publik yang semaksimal mungkin untuk kepuasan masyarakat. Dan pihak Pemerintahan Kecamatan Tanah Jawa menerima saran dan tanggapan dari masyarakat demi meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut Bapak Alinafia, SH selaku Sekretaris Camat Kecamatan Tanah Jawa pada tanggal 13 Maret 2017, mengatakan bahwa bentuk pertanggungjawaban Aparatur Pemerintah ialah dengan melaksanakan tugas dan fungsinya dengan mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Contohnya seperti kegiatan Posyandu, Kantor Camat memberikan pelayanan dengan datang langsung ke desa-desa, sehingga mereka tidak perlu jauh-jauh datang ke Puskesmas. Ini merupakan salah satu contoh pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat, agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang Kantor Camat berikan.

Selanjutnya menurut Bapak Budiman, SH selaku Staf TU dan Umum di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa pada tanggal 13 Maret 2017, mengatakan bahwa bentuk pertanggungjawaban Pemerintahan Kecamatan Tanah Jawa ialah melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai instansi pemerintah yang bergerak dalam memberikan pelayanan publik, Pemerintahan Kecamatan Tanah Jawa bertanggung jawab kepada masyarakat dengan mewujudkan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Walaupun tanggapan masyarakat berbeda, ada yang baik dan tidak, tetapi pihak kantor Camat telah memberikan pelayanan yang maksimal untuk masyarakat.

Sedangkan menurut Bapak Edi Risanto, SE selaku masyarakat yang mendapat pelayanan pada tanggal 13 Maret 2017, mengatakan bahwa Kantor Camat merupakan instansi yang memberikan pelayanan publik, jadi bertanggung jawab untuk meningkatkan pelayanan. Adapun pelayanan publik yang diberikan Pemerintahan Tanah Jawa kepada masyarakat kurang memuaskan, karena masih lambatnya prosedur pelayanannya. Sebagian masyarakat tidak mengetahui bagaimana jalannya prosedur birokrasi, sehingga yang diharapkan ialah pelayanan yang cepat dan tidak diskriminasi pelayanan yang sering melihat hubungan kekeluargaan.

Adapun menurut Ibu Suwarni selaku masyarakat yang mendapat pelayanan pada tanggal 13 Maret 2017, mengatakan bahwa bentuk pertanggungjawaban dari Pemerintahan Kantor Camat ialah meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dinilai dari kepuasan masyarakat, masyarakat belum puas dengan apa yang telah diberikan, karena masyarakat hanya menginginkan

pelayanan yang cepat. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat masih belum rata, dan pelayanan tersebut seharusnya merata jangan hanya satu desa saja yang mencolok tetapi di desa lainnya tidak.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa belum berjalan optimal. Hal ini dapat dilihat dari rendahnya tingkat kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

B. Pembahasan

1. Adanya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Tanah Jawa.

Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik itu sangatlah penting, karena masyarakat merupakan salah satu unsur yang sangat penting dan menentukan dalam usaha mencapai keberhasilan pelayanan publik, karena masyarakatlah yang paling tahu apa yang menjadi kebutuhan publik. Sehingga nantinya kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan akan sesuai dengan usulan dari kebutuhan prioritas masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tanah Jawa ini sangatlah besar, masyarakat mendukung kegiatan pelayanan publik, masyarakat ikut aktif terlibat dalam memberikan ide atau gagasan dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut, sehingga koordinasi antara masyarakat dengan penyelenggara terjalin, sebelum penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan

publik, Kantor Camat memberikan sosialisasi terlebih dahulu agar pelaksanaan pelayanan publik tersebut menghasilkan satu gagasan dan pelayanan yang berkualitas. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Fasli dan Dedi (2001:201) bahwa partisipasi adalah pembuat keputusan menyarankan kelompok atau masyarakat ikut aktif terlibat dalam bentuk penyampaian saran dan pendapat, barang, keterampilan, barang dan jasa. Hal ini didukung dengan diberlakukannya Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

2. Adanya transparansi dalam pelayanan publik oleh aparatur pemerintah

Transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi adalah adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleran, dan kebijakan dibuat berdasarkan preferensi publik.

Transparansi dapat menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber yang ada maka

dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, pihak Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa telah transparan dalam segala hal baik itu mengenai informasi maupun yang lainnya. Untuk informasinya sendiri sangat mudah diakses oleh masyarakat dengan adanya sosialisasi yang diberikan petugas Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa atau bisa datang langsung ke Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa. Karena transparansi pelayanan merupakan suatu hal yang penting dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih baik.

Jika terjadi masalah mengenai pelayanan baik itu tidak mendapatkan informasi ataupun yang lainnya, masyarakat bisa langsung melakukan pengaduan kepada pihak Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa dengan datang langsung ke Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2002:6) transparansi yaitu keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.

3. Adanya pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien

Prinsip Efektivitas dan Efisiensi merupakan setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia. Dimana efektivitas dan efisiensi aparatur Pemerintahan Kecamatan dalam penyelenggaraan Pemerintah sangat mempengaruhi berhasil tidaknya tujuan pemerintah.

Efektivitas yang berarti pengukuran dalam arti tercapainya tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya, dan efisiensi yang berarti ketepatan cara (tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya) kedayagunaan dan kemampuan menjalankan tugas dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yang ada maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik, Pemerintahan Kecamatan sudah melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya kebutuhan yang berbeda-beda, Pemerintahan Kecamatan siap melayani apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Dan pelaksanaan pelayanan publik berjalan sesuai dengan tujuannya masing-masing. Hal ini berarti Pemerintahan Kecamatan sudah berjalan efektif. Tetapi, pelayanan Pemerintahan Kecamatan belum berjalan efisien, karena menurut narasumber yang berasal dari masyarakat, hasil dari pelaksanaan pelayanan publik masih memiliki kendala di waktu. Setiap pelaksanaan pelayanan publik, masyarakat harus menunggu lama, tidak ada respon yang cepat, dan ketidak adanya kepastian dari pihak Pemerintahan Kecamatan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Siagian (2002:24) bahwa efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya.

4. Adanya akuntabilitas pelaksanaan pelayanan publik

Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah (agent) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan

mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Selain itu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan atas pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui suatu media pertanggungjawaban secara periodik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber maka dapat disimpulkan bahwa Pemerintahan Kecamatan Tanah Jawa bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan pihak Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa berfungsi mengawasi dan mengontrol pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Pemerintahan Kecamatan Tanah Jawa bertanggung jawab kepada masyarakat dalam memberikan rasa kepuasan dalam terlaksananya pelayanan publik.

Namun, menurut tanggapan dari masyarakat, mereka belum puas dengan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa, karena masih lambatnya prosedur pelayanan, serta tidak meratanya pelayanan yang diberikan. Masyarakat hanya menginginkan pelayanan yang cepat, dan tidak adanya diskriminasi pelayanan yang melihat hubungan kekeluargaan. Tetapi, masyarakat terpaksa harus mengikuti prosedur birokrasi yang memakan banyak waktu. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Ulum (2004:40) bahwa akuntabilitas adalah perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan atas pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui suatu media pertanggungjawaban.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, serta analisis data, maka dapat di tarik suatu kesimpulan bahwa Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun adalah:

Partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa sangatlah tinggi, itu semua disebabkan tingginya harapan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik. Dan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik terbukti cukup berhasil. Hal tersebut disebabkan karena aktifnya masyarakat untuk ikut serta dalam memberikan ide dan saran serta dukungan kepada Pemerintahan Kecamatan Tanah Jawa.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, Pemerintahan Kecamatan Tanah Jawa sudah transparan dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat. Namun, masih kurang maksimal, karena masih ada masyarakat pedesaan yang sering tidak mendapat informasi terbaru mengenai pelayanan.

Birokrasi dikatakan efektif dan efisien apabila dalam realita pelaksanaannya birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat, artinya tidak ada hambatan yang terjadi dalam pelayanan tersebut, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan serta mampu memecahkan fenomena yang menonjol akibat adanya perubahan sosial. Dalam pelaksanaannya,

pelayanan publik sudah berjalan secara efektif dengan memenuhi kebutuhan masyarakat, namun hasilnya belum sesuai dengan keinginan masyarakat, sehingga belum dapat dikatakan efisien karena dalam pelaksanaan pelayanan publik masih banyak membuang-buang waktu.

Tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan publik, Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa selaku penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab mengawasi dan menjalankan tupoksinya. Tanggung jawab Pemerintahan Kecamatan Tanah Jawa tergolong cukup baik, hal itu dilihat dari peran Pemerintahan Kecamatan yang ikut serta mengawasi setiap terlaksananya pelayanan publik. Namun, pada kenyataannya masyarakat masih belum puas terhadap pelayanan publik yang diberikan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka penulis merekomendasikan berupa saran sebagai berikut:

1. Pihak Pemerintahan Kecamatan Tanah Jawa lebih memaksimalkan pelaksanaan pelayanan publik, dengan melakukan sosialisasi yang lebih efektif dan menjangkau sampai ke pedesaan, agar informasi terbaru tidak hanya dapat diakses oleh desa-desa terdekat saja, namun semua desa.
2. Kantor Camat Kecamatan Tanah harus meningkatkan efisiensi pelayanan publik, sehingga keluhan-keluhan yang dialami oleh masyarakat bisa teratasi.

3. Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat, agar masyarakat lebih mengetahui prosedur dalam pelaksanaan pelayanan publik, sehingga akan meningkatkan pelayanan publik.
4. Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa sebaiknya juga melakukan pengawasan rutin terhadap jalannya birokrasi, terkhusus dalam pelaksanaan pelayanan publik, sehingga birokrasi dapat berjalan sebagaimana mestinya dan tidak melahirkan proses pelayanan yang ribet, berbelit-belit, dan tidak efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Raharjo, 2006, *Pembangunan Pedesaan dan Perkotaan*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ali, Faried, 1997, *Metodologi Penelitian Sosial Dalam Bidang Ilmu Administrasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Djohan, Djohermansyah, 2007, *Potret Otonomi Daerah Dan Wakil Rakyat Di Tingkat Lokal*, Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Emerson, H, 1994, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, CV. Haji Masagung, Jakarta.
- Fasli Jalal dan Dedi Supriadi, 2001, *Reformasi Pendidikan Dalam Konteks Otonomi Daerah*, Adicita, Yogyakarta.
- Gie, The Liang, 2000, *Administrasi Perkantoran Modern*, Liberty, Jakarta.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat, Jakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Yogyakarta.
- Manullang, Laurence, 2013, *Teori Manajemen Komprehensif Integralistik*, Salemba Empat, Bandung.
- Mardiasmo, 2002, *Akuntansi Sektor Publik*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Moehariono, 2012, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy. 2006: *Metode Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Nugroho, D, Riant, 2004, *Evaluasi Kebijakan Publik, Formulasi Implementasi*, Gramedia, Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septiwinarsi, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Salam, Dharma Setyawan, 2005, *Manajemen Pemerintahan Indonesia*, Djambatan, Jakarta.
- Sedermayanti, Dr, 2003, *Good Governance dalam Rangka Otonomi Daerah*, CV Mandar Maju, Bandung.
- Siagian, Sondang P, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sianipar, J.P.G, 2001, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Soetrisno, Loekman, 1995, *Menuju Partisipasi Masyarakat*, Kanasius Siagian, Yogyakarta.
- Sumaryadi, 2010, *Efektivitas Implementasi Otonomi Daerah*, Citra Utama, Jakarta.
- Ulum, MD Ihyaul, 2004, *Akuntansi Sektor Publik*, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang.

Widodo, Joko, 2001, *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.

Winarno, Budi, 2002, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Pressindo, Yogyakarta.

Intruksi Presiden No. 1 Tahun 1995

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.26/KEP/M.PAN/2/2004

Keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS

Nama : Vica Mutiara Shandy
Tempat/Tanggal Lahir : R.S Balimbingan, 06 Juni 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Kompleks R.S Balimbingan Kecamatan Tanah
Jawa Kabupaten Simalungun.

II. Nama Orang Tua

Ayah : Edi Risanto
Ibu : Efri Kusuma Hilal

III. Riwayat Pendidikan

1. Tamatan SD Negeri 091496 Tanah Jawa, Tahun 2007.
2. Tamatan SMP Yayasan Perguruan Sultan Agung, Tahun 2010.
3. Tamatan SMA Yayasan Perguruan Sultan Agung, Tahun 2013.
4. Terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tahun Akademik 2013/2014.

Demikianlah Daftar Riwayat Hidup ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 17 Maret 2017

Vica Mutiara Shandy

Daftar Wawancara

Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun.

Nama :

Jabatan :

Umur :

1. Adanya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Tanah Jawa.
 - a) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana bentuk partisipasi masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik?
 - b) Menurut Bapak/Ibu, apakah masyarakat aktif terlibat secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik?
 - c) Menurut Bapak/Ibu, adakah sosialisasi yang dilakukan Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa untuk pelaksanaan pelayanan publik?

2. Adanya transparansi dalam pelayanan publik oleh aparatur pemerintah.
 - a) Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi pelayanan publik mudah diakses di Kecamatan Tanah Jawa?
 - b) Menurut Bapak/Ibu, dimanakah masyarakat dapat mengakses informasi pelayanan publik?
 - c) Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang diberikan sudah akurat dan memadai?

3. Adanya pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien.
 - a) Menurut Bapak/Ibu, apakah pelaksanaan pelayanan sudah berjalan sesuai dengan tujuan?
 - b) Menurut Bapak/Ibu, apakah pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat?
 - c) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana hasil pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa?

4. Adanya akuntabilitas pelaksanaan pelayanan publik.
 - a) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana bentuk pertanggungjawaban Pemerintahan Kantor Camat Tanah Jawa terhadap pelaksanaan pelayanan publik?
 - b) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa?
 - c) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa?

Daftar Wawancara

Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun.

Nama : Horas Dolok Saribu, SP

Jabatan : Camat

Umur : 37 Tahun

1. Adanya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Tanah Jawa.

a) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana bentuk partisipasi masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik?

Jawab: Masyarakat sangat berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik, dengan memberikan ide atau gagasannya dalam pelaksanaan pelayanan publik.

b) Menurut Bapak/Ibu, apakah masyarakat aktif terlibat secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik?

Jawab: Masyarakat aktif secara langsung.

c) Menurut Bapak/Ibu, adakah sosialisasi yang dilakukan Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa untuk pelaksanaan pelayanan publik?

Jawab: Ada, yaitu melalui media maupun secara langsung. Contohnya, perekaman E-KTP, ijin usaha dagang, dan lain-lain.

2. Adanya transparansi dalam pelayanan publik oleh aparatur pemerintah.

a) Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi pelayanan publik mudah diakses di

Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Informasi pelayanan publik sangat mudah diakses, karena dari Kantor Camat sendiri selalu transparan dalam memberikan informasi pelayanan publik.

- b) Menurut Bapak/Ibu, dimanakah masyarakat dapat mengakses informasi pelayanan publik?

Jawab: Masyarakat dapat mengakses informasi secara langsung dengan datang ke Kantor Camat.

- c) Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang diberikan sudah akurat dan memadai?

Jawab: Informasi yang diberikan sudah mencapai akurat dan memadai, karena informasi yang diberikan sudah transparan dan tidak ada yang ditutup-tutupi, baik itu mengenai informasi atau yang lainnya.

3. Adanya pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

- a) Menurut Bapak/Ibu, apakah pelaksanaan pelayanan sudah berjalan sesuai dengan tujuan?

Jawab: Sudah, karena tujuan pelayanan publik ialah untuk mewujudkan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

- b) Menurut Bapak/Ibu, apakah pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat?

Jawab: Sudah, dari Kantor Camat sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

- c) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana hasil pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Hasil dari pelaksanaan pelayanan publik ialah masyarakat tampak senang, karena dari Kantor Camat telah memberikan pelayanan secara maksimal.

4. Adanya akuntabilitas pelaksanaan pelayanan publik.

- a) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana bentuk pertanggungjawaban Pemerintahan Kantor Camat Tanah Jawa terhadap pelaksanaan pelayanan publik?

Jawab: Bentuk pertanggungjawaban Camat terhadap pelaksanaan pelayanan publik yaitu mengawasi jalannya pelaksanaan pelayanan publik. Camat juga bertanggung jawab kepada Pemerintah daerah dan bertanggung jawab kepada masyarakat sebagai sasaran pelayanan publik.

- b) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Semaksimal mungkin kami memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat.

- c) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Pendapat masyarakat beragam, ada yang baik dan tidak, tetapi kami dari pihak Kantor Camat menerima saran dan tanggapan dari masyarakat demi meningkatkan pelayanan publik.

Daftar Wawancara

Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun.

Nama : Alinafia Tanjung, SH

Jabatan : Sekretaris Camat

Umur : 54 tahun

1. Adanya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Tanah Jawa.

a) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana bentuk partisipasi masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik?

Jawab: Bentuk partisipasi masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik ialah dengan aktif secara langsung, dimana sering diadakannya rapat koordinasi Sekdes dan Pengulu.

b) Menurut Bapak/Ibu, apakah masyarakat aktif terlibat secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik?

Jawab: Iya, masyarakat aktif terlibat secara langsung.

c) Menurut Bapak/Ibu, adakah sosialisasi yang dilakukan Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa untuk pelaksanaan pelayanan publik?

Jawab: Sosialisasi yang dilakukan dari pihak Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa ialah melalui pengulu, hasil rapat koordinasi disampaikan pengulu kepada masyarakat, walaupun terkadang apa yang diharapkan oleh masyarakat tidak terealisasi.

2. Adanya transparansi dalam pelayanan publik oleh aparatur pemerintah.

a) Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi pelayanan publik mudah diakses di Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Informasi sangat mudah diakses, Pemerintahan Kecamatan Tanah Jawa melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, dan semua pelayanan yang diberikan oleh petugas itu transparan tidak ada yang ditutup-tutupi baik itu mengenai informasi maupun yang lainnya.

b) Menurut Bapak/Ibu, dimanakah masyarakat dapat mengakses informasi pelayanan publik?

Jawab: Masyarakat dapat mengakses secara langsung di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa.

c) Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang diberikan sudah akurat dan memadai?

Jawab: Informasi yang diberikan sudah akurat dan hampir memadai.

3. Adanya pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

a) Menurut Bapak/Ibu, apakah pelaksanaan pelayanan sudah berjalan sesuai dengan tujuan?

Jawab: Pelaksanaan pelayanan publik sudah berjalan 80% sudah berjalan sesuai dengan tujuan.

b) Menurut Bapak/Ibu, apakah pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat?

Jawab: Pelaksanaan pelayanan publik sudah sesuai dengan kebutuhan

masyarakat.

- c) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana hasil pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Hasilnya sudah optimal, dari pihak Kantor Camat sudah memberikan yang terbaik dan semaksimal mungkin.

4. Adanya akuntabilitas pelaksanaan pelayanan publik.

- a) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana bentuk pertanggungjawaban Pemerintahan Kantor Camat Tanah Jawa terhadap pelaksanaan pelayanan publik?

Jawab: Bentuk pertanggungjawabannya ialah dengan melaksanakan tugas dan fungsinya dengan mengawasi pelaksanaan pelayanan publik.

- b) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Kami berharap masyarakat puas dengan apa yang telah kami berikan . contohnya untuk kegiatan posyandu, kami datang langsung ke desa-desa, sehingga masyarakat tidak perlu datang lagi ke puskesmas.

- c) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Untuk sampai saat ini tanggapan masyarakat baik.

Daftar Wawancara

Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun.

Nama : Budiman, SH
Jabatan : Staf TU dan Umum
Umur : 35 tahun

1. Adanya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Tanah Jawa.

a) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana bentuk partisipasi masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik?

Jawab: Bentuk partisipasi masyarakat ialah dengan mendukung dan ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

b) Menurut Bapak/Ibu, apakah masyarakat aktif terlibat secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik?

Jawab: Masyarakat aktif, serta mereka berperan penting. Masyarakat aktif memberikan pemikiran ide dan gagasan.

c) Menurut Bapak/Ibu, adakah sosialisasi yang dilakukan Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa untuk pelaksanaan pelayanan publik?

Jawab: Ada, sosialisasi dilakukan di Nagori.

2. Adanya transparansi dalam pelayanan publik oleh aparat pemerintah.

a) Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi pelayanan publik mudah diakses di Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Informasi mudah diakses, tidak ada yang ditutupi, karena semua bersifat transparan.

- b) Menurut Bapak/Ibu, dimanakah masyarakat dapat mengakses informasi pelayanan publik?

Jawab: Masyarakat dapat mengakses informasi dengan datang langsung ke Kantor Camat atau di Nagori masing-masing.

- c) Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang diberikan sudah akurat dan memadai?

Jawab: Sudah, namun jika ada masalah mengenai pelayanan, masyarakat bisa langsung melakukan pengaduan kepada petugas.

3. Adanya pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

- a) Menurut Bapak/Ibu, apakah pelaksanaan pelayanan sudah berjalan sesuai dengan tujuan?

Jawab: Sudah sesuai dengan tujuannya masing-masing.

- b) Menurut Bapak/Ibu, apakah pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat?

Jawab: Pelaksanaan pelayanan publik sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, setiap masyarakat memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, dan kami dari Kantor Camat siap melayani apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

- c) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana hasil pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Hasil dari pelaksanaan pelayanan publik cukup baik.

4. Adanya akuntabilitas pelaksanaan pelayanan publik.

a) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana bentuk pertanggungjawaban Pemerintahan Kantor Camat Tanah Jawa terhadap pelaksanaan pelayanan publik?

Jawab: Bentuk pertanggungjawaban Pemerintahan Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa ialah dengan melaksanakan tupoksi, dan bertanggung jawab dengan mewujudkan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

b) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Masyarakat cukup puas dengan pelayanan publik Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa.

c) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Tanggapan masyarakat ada yang baik dan ada yang tidak.

Daftar Wawancara

Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun.

Nama : Edi Risanto
Jabatan : Karyawan BUMN
Umur : 50 tahun

1. Adanya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Tanah Jawa.

a) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana bentuk partisipasi masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik?

Jawab: Bentuk partisipasi masyarakat ialah dengan memberikan ide dan gagasan.

b) Menurut Bapak/Ibu, apakah masyarakat aktif terlibat secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik?

Jawab: Iya, masyarakat aktif terlibat secara langsung dan memberikan dukungan.

c) Menurut Bapak/Ibu, adakah sosialisasi yang dilakukan Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa untuk pelaksanaan pelayanan publik?

Jawab: Ada, pihak Kantor Camat melakukan sosialisasi terlebih dahulu sebelum melaksanakannya.

2. Adanya transparansi dalam pelayanan publik oleh aparatur pemerintah.

a) Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi pelayanan publik mudah diakses di

Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Mudah, karena aparaturnya pemerintahan sangat terbuka kepada masyarakat.

- b) Menurut Bapak/Ibu, dimanakah masyarakat dapat mengakses informasi pelayanan publik?

Jawab: Informasi disosialisasikan ke Nagori oleh petugas atau bisa datang langsung ke Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa.

- c) Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang diberikan sudah akurat dan memadai?

Jawab: Sudah akurat, namun belum memadai.

3. Adanya pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

- a) Menurut Bapak/Ibu, apakah pelaksanaan pelayanan sudah berjalan sesuai dengan tujuan?

Jawab: Saya rasa sudah, sudah berjalan sesuai dengan tujuannya masing-masing.

- b) Menurut Bapak/Ibu, apakah pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat?

Jawab: Pelaksanaan pelayanan publik sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena ketika masyarakat memiliki kebutuhan disitu baru ada pelayanan. Adanya kebutuhan maka terciptalah pelayanan.

- c) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana hasil pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Melihat hasil dari pelayanan publik, pasti ada saja kendalanya. Saya contohkan seperti mengurus surat-surat penting dan lain-lain yang harus mendapatkan tanda tangan Camat, namun Camat tidak berada ditempat, sehingga masyarakat harus menunggu lama.

4. Adanya akuntabilitas pelaksanaan pelayanan publik.

a) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana bentuk pertanggungjawaban Pemerintahan Kantor Camat Tanah Jawa terhadap pelaksanaan pelayanan publik?

Jawab: Bentuk pertanggungjawaban Pemerintahan Kecamatan ialah dengan meningkatkan pelayanan publik untuk masyarakat.

b) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Kurang memuaskan, karena masih lambatnya prosedur pelayanan yang diberikan.

c) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Tanggapan saya, masyarakat banyak yang tidak mengetahui prosedur birokrasi, sehingga yang diharapkan ialah pelayanan yang cepat dan tidak diskriminasi pada yang sering melihat hubungan kekeluargaan.

Daftar Wawancara

Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun.

Nama : Suwarni
Jabatan : Ibu Rumah Tangga
Umur : 45 tahun

1. Adanya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Tanah Jawa.

a) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana bentuk partisipasi masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik?

Jawab: Bentuk partisipasi masyarakat ialah dengan memberikan ide kepada pihak Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa.

b) Menurut Bapak/Ibu, apakah masyarakat aktif terlibat secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik?

Jawab: Masyarakat aktif terlibat secara langsung.

c) Menurut Bapak/Ibu, adakah sosialisasi yang dilakukan Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa untuk pelaksanaan pelayanan publik?

Jawab: Ada, mereka mensosialisasikan dahulu sebelum diadakannya pelayanan publik, jadi koordinasi antara pihak penyelenggara dan masyarakat itu ada.

2. Adanya transparansi dalam pelayanan publik oleh aparatur pemerintah.

a) Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi pelayanan publik mudah diakses di

Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Mudah, aparaturn pemerintah sangat transparan dalam memberikan informasi.

- b) Menurut Bapak/Ibu, dimanakah masyarakat dapat mengakses informasi pelayanan publik?

Jawab: Dengan datang langsung ke Kantor Camat.

- c) Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang diberikan sudah akurat dan memadai?

Jawab: Sudah memadai, tetapi ada masyarakat pedesaan yang datang melakukan pengaduan ke Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa karena masih ada desa yang tidak mendapat informasi terbaru.

3. Adanya pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

- a) Menurut Bapak/Ibu, apakah pelaksanaan pelayanan sudah berjalan sesuai dengan tujuan?

Jawab: Iya, sudah sesuai dengan tujuan.

- b) Menurut Bapak/Ibu, apakah pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat?

Jawab: Iya benar, pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

- c) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana hasil pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Hasil dari pelayanan publik ialah masyarakat masih banyak yang

kecewa karena pelayanan publik yang lambat atau lelet, padahal masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat.

4. Adanya akuntabilitas pelaksanaan pelayanan publik.

- a) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana bentuk pertanggungjawaban Pemerintahan Kantor Camat Tanah Jawa terhadap pelaksanaan pelayanan publik?

Jawab: Bentuk pertanggungjawaban pemerintah ialah dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pelayanan publik yang diberikan rata disetiap desa, jangan hanya di satu desa saja yang mencolok, tapi di desa lain tidak.

- b) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Belum puas, masyarakat hanya menginginkan pelayanan yang cepat.

- c) Menurut Bapak/Ibu, bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa?

Jawab: Tanggapan saya bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat masih belum rata, dan pelayanan tersebut seharusnya merata.



Changsi Cindar of Muhammadiyah
 Kita mengabdikan diri di agar masyarakat
 lebih maju dan sejahtera

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten M. H. Har Basri No. 3 Medan 20228 Telp. (061) 66224567 - (061) 6610460 Ext. 200-291 Fax. (061) 6625474
 Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : rektor@umsu.ac.id

PERMOHONAN PERSETUJUAN
 JUDUL SKRIPSI

Sk-1

Kepada Yth.
 Bapak Ketua Jurusan **TAN**
 FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, 02 November 2016.

Assalamu 'alaikum wa w.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Vica Meliana Shandy
 N P M : 1303100104
 Jurusan : TAN - VI A (Core) - Administrasi Pemerintahan
 Tabungan sks : 130 sks, IP Kumulatif 3,63.

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Penerapan Prinsip - Prinsip Good Governance' dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa, Kabupaten Simalungun	
2	Pelaksanaan Prosedur kerja terhadap Efektivitas kerja Pegawai di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa, Kabupaten Simalungun.	
3	Pengaruh Motivasi pimpinan terhadap efektivitas kerja Pegawai di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa, Kabupaten Simalungun.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang disahkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti lunas uang SPP tahap berjalan.*

Demikianlah permohonan saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak, saya ucapkan terima kasih. *Wassalam*.

Rekomendasi Ketua Jurusan :

Diteruskan kepada Dekan untuk Penetapan judul dan pembimbing.

Pemohon,

Medan, tgl. 02 - 11 2016

Ketua,

(Naili Khudiani S. Ip. M. Pd.)

(388)

(Vica Meliana Shandy)

Paulo I. Dafy Amirah
B. Naeli Ichwinia

* dilampirkan setelah judul ditandatangan oleh Ketua Jurusan.



Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Luhur, Cerdas, Berprestasi
Tidak menaruh akal di luar kehidupan
norma dan tanggung jawab

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING
Nomor : 388 /SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2017

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 1 Tahun 2003 dan Rekomendasi Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara tertanggal 02 November 2016 dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : VICA MUTIARA SHANDY
N P M : 1303100146
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2016/2017
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENERAPAN PRINSIP – PRINSIP GOOD GOVERNANCE PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN TANAH JAWA KABUPATEN SIMALUNGUN.**

Pembimbing I : Dedi Amrizal, S.Sos., M.Si.
Pembimbing II : Nalil Khairiah, S.I.P., M.Pd.

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 1 Tahun 2015 tanggal 13 Muharram 1437 H / 26 Oktober 2015 M.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa kadaluarsa tanggal 02 November 2017.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 13 Rabi'ul Akhir 1438 H
12 Januari 2017M



Dekan

Drs. Usrif Syam., M.Si

Tembusan:

1. Ketua P.s. Ilmu Administrasi Negara
2. Pembimbing I dan II ybs. Di Medan;
3. Peringgal.



Tagline: *Unggul, Cerdas, Berprestasi*
Bila mendengar suara itu, ingatlah
kepada Allah SWT

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20228 Telp. (061) 6224567 - (061) 6610430 Ext. 290-291 Fax. (061) 6224474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Dharma, Bank Mandiri, Bank BNI 1548, Bank Sunat

Sk-3

**PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada Yth. Medan, 30 Desember 2016.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Vica Maharna Shandy
N P M : 1303100146
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

mengajukan permohonan mengikuti seminar proposal skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 289/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2016... tanggal 20 Desember 2016 dengan judul sebagai berikut:
Efektifitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Cimalungur.

Bersama permohonan ini turut saya lampirkan foto copy :

- 1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK-1);
- 2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
- 3. DKAM yang telah disahkan;
- 4. Kartu Hasil Studi Semester I s/d terakhir;
- 5. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
- 6. Tanda bukti lunas biaya seminar proposal skripsi;
- 7. Proposal skripsi yang telah disahkan oleh kedua pembimbing (rangkap 5).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing I

(Dedi Amriah, S.Sos., M.Si)

Pemohon,

(Vica Maharna Shandy)

Pembimbing II

(Nelie Khairiah, S.IP., M.Bi.)

UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 281 /KEP/II.3-AU/UMSU-03/F/2016

Program studi : Ilmu Administrasi Negara
Hari, Tanggal : Jumat, 6 Januari 2017
Waktu : 14.00 s.d. selesai
Tempat : LAB. FISIP UMSU
Penyempitan Seminar : Naiti Khafrish, S.I.P., M.Pd

No.	Nama Mahasiswa Penyaji	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Penanggung	Pembimbing	Judul Proposal Skripsi
21	SALTIH HARJANTI	1303100137	1. NALLI KHARIRAH, S.I.P., M.Pd 2. SYAFRUDDIN, S.Sos., MH	1. R. KUSNADI, Drs., MAP 2. SYAFRUDDIN, S.Sos., MH	IMPLEMENTASI KEBERLUKAYAN PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 89 TAHUN 2000 TENTANG KEMANKHAN PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM RANGKA MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KANTOR CAMAT KECAMATAN BABALAN KABUPATEN LANGKAT
22	JURRYATI KAKIRA POHAN	1303100138	1. SYAFRUDDIN, S.Sos., MH	1. A. HIDAYAH D.T., Drs., H., M.Si 2. MAHARAWANG SIBUEA, M.Pd	PENGARUH PERIODISAN DAN BELAKHIAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PT. PLN SENTOR PEMBANGKIT BELAKHIAN
23	ANDKA DEWI PRASTIWI	1303100139	1. MARLIWANG SIBUEA, M.Pd	1. R. KUSNADI, Drs., MAP 2. AMANDA MAHARORA, S.Sos., M.	INTELEKTUALISASI KEBERLUKAYAN PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 62 TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN PRESIDEN NOMOR 10 TAHUN 2010 TENTANG SUSUNAN ORGANISASI TENAGA NASIONAL INDONESIA DALAM RANGKA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAKSANAAN TUJAS POROK DAN FUNGSI TENARA DI KANTOR DEPONM 1/5 PM KECAMATAN MEDAN MAMIN
24	NCA MUTIARA SHANDY	1303100145	1. SYAFRUDDIN, S.Sos., MH	1. DEY ANIRZAL, S.Sos., M.Si 2. NALLI KHARIRAH, S.I.P., M.Pd	EFEKTIVITAS PENERAPAN PRASIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN TANAH JAWA KABUPATEN SIMALUNDIR
25	FENNY KARLINA PUTRI	1303100169	1. RAFFIHAL, S.Sos., MAP	1. TUSRF SYAM, Drs., M.Si 2. SYAFRUDDIN, S.Sos., MH	IMPLEMENTASI KEBERLUKAYAN PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2010 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DAN KEMERDEKAAN BERKUALITAS DALAM RANGKA PELAYANAN PEMERINTAH E-KTP DAN KK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN

Masukan: 05 R. Akhir 1439 H
06 Januari 2017 M
Dekan,
Drs. Hafid Syam, M. Si



Unggul, Dedah, dan Berprestasi
Kita meneguhkan ahlak kita agar diwujudkan
dalam ilmu dan langkahnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muhtar Beari No. 3 Medan 20258 Telp. (061) 68224567 - (061) 6810450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6825474
Website : <http://www.umhu.ac.id> Email : rektor@umhu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Vica Mutiara Shandy
N P M : 1203100146
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Efektivitas Penerapan Prinsip - Prinsip Good Governance Pada Belakangan
Publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun .

No.	Tanggal	Kegiatan Advia/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	10/1-2017	Perbaiki Latar belakang masalah dan tujuan penelitian.	
2.	20/1-2017	Revisi Bab I dan Bab II	
3.	26/1-2017	Perbaiki Penulisan Uraian Teoritis.	
4.	0/2-2017	Perbaiki Kategorisasi	
5.	16/2-2017	Revisi Bab II dan Bab III, perbaiki penulisannya.	
6.	23/2-2017	Perbaiki daftar wawancara	
7.	2/3-2017	Revisi daftar wawancara.	
8.	17/3-2017	Revisi abstrak.	
9.	27/3-2017	Acc Skripsi.	

Medan, 27 Maret 2017.

Dean,

(Dediasri Satrio, M.Si.)

Ketua Jurusan,

(Nadil Khumalah S.P.H.Hg)

Pembimbing ke : 1.

(Dedi Anwar S.Soc.N.Si.)



UIN

Sila menanggapi surat ini agar dibuktikan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : http://www.umhu.ac.id Email : rektor@umhu.ac.id

Slk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Vica Muliara Shandy
NPM : 1303100146
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Badan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Deli Lungun.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
	4/3-2017	penyisihan penulisan dan sistematika pada Bab II	Mt
	10/3-2017	penyisihan hasil wawancara, teori selain G70	Mt
	11/3-2017	penyisihan penyusunan.	Mt
	13/3-2017	penyisihan penyusunan, teori pertanyaan hasil penelitian, teori	Mt
	15/3-2017	penyisihan simpulan dan saran sesuai penyusunan	Mt
	17/3-2017	penyisihan abstrak	Mt
	18/3-2017	KU Skripsi lengkap.	Mt

Medan,20.....

Dekan,

Ketua Jurusan,

Pembimbing ke : II..

(.....)

(Naili Khaririah, S.P., M.Pd)

(Naili Khaririah, S.P., M.Pd)

Kepada : Yth. Bapak Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di Tempat

Perihal: **Permohonan Perubahan Judul Skripsi**

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : VICA MUTIARA SHANDY
NPM : 1303100146
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Mengajukan permohonan perubahan judul skripsi, sebagai berikut:

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT
KECAMATAN TANAH JAWA KABUPATEN SIMALUNGUN**

Menjadi :

**EFEKTIVITAS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE PADA
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN TANAH JAWA
KABUPATEN SIMALUNGUN**

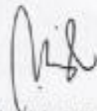
Demikianlah permohonan ini saya sampaikan untuk dapat pengurusan selanjutnya.

Akhirnya atas perhatian dan ketersediaan Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui

Ketua Jurusan

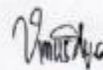
Ilmu Administrasi Negara



(Nail Khairiah, S.IP, M.Pd)

Medan, 09 Januari 2017

Hormat Pemohon



(Vica Mutiara Shandy)



Unggul, Cerdas, dan Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar dituliskan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20233 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 201-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Nomor : 388 / KET/IL.3-AU/UMSU-03/F/2017
Lampiran : -,-
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 21 Rabi'ulAkhir 1438 H
20 Januari 2017 M

Kepada : Yth, Bapak Camat
Kecamatan Tanah Jawa
Kabupaten Simalungun
di -
Tempat

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak / Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : VICA MUTIARA SHANDY
N P M : 1303100146
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2016 / 2017
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PENERAPAN PRINSIP – PRINSIP
GOOD GOVERNANCE PADA PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN
TANAH JAWA KABUPATEN SIMALUNGUN.

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan

Drs. TASRIF SYAM., M.Si



PEMERINTAH KABUPATEN SIMALUNGUN
KECAMATAN TANAH JAWA
Jln. Sisingamangaraja No. 163
PEMATANG TANAH JAWA

Kode pos : 21181

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

Nomor : 423.4 / 114 / 34.11.1 / 2017

1. Camat Kecamatan Tanah Jawa, Kabupaten Simalungun, dengan ini memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : **VICA MUTIARA SHANDY**
NPM : 1303100146
Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik /Ilmu Administrasi Negara
Semester : VII (tujuh) Tahun Akademik 2016/2017
Universitas : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

2. Untuk melakukan Penelitian / Pengumpulan data dalam rangka penyusunan skripsi berlokasi di Kecamatan Tanah Jawa, Kabupaten Simalungun.
3. Dengan Judul skripsi " EFEKTIVITAS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN TANAH JAWA KABUPATEN SIMALUNGUN", dimulai dari tanggal 28 Pebruari s/d 1 Maret 2017.
4. Demikian Surat Keterangan Izin Penelitia ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Pem. Tanah Jawa, 27 Pebruari 2017

An. **CAMAT TANAH JAWA**
SEKRETARIS KECAMATAN





PEMERINTAH KABUPATEN SIMALUNGUN
KECAMATAN TANAH JAWA
Jln. Sisingamangaraja No. 163
PEMATANG TANAH JAWA

Kode pos : 21181

Pem. Tanah Jawa, 29 Maret 2017

KepadaYth.

Bapak Dekan

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

di -

Tempat

Nomor : 420 / 160 / 43.11.1 / 2017

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Telah Mengadakan Penelitian

Bersama ini kami sampaikan bahwa:

Nama : **VICA MUTIARA SHANDY**
NPM : 1303100146
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2016-2017
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE
PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN
TANAH JAWA KABUPATEN SIMALUNGUN**

benar telah selesai melakukan Penelitian di Kecamatan Tanah Jawa pada tanggal 27 Februari 2017 s/d 1 Maret 2017.

Demikian disampaikan -untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan kami ucapkan terima kasih.

**u.u. CAMAT TANAH JAWA
SEKRETARIS KECAMATAN**



ALINAGA TANIUNG, SH
NIP. 196307031987111001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SK-10

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI
Nomor : 86 /UNDRII.3-A/UMSU-03/IF/2017

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Hari, Tanggal : Sabtu, 01 April 2017
Waktu : 08.00 s.d. selesai
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Penguji		Judul Skripsi
			Utama	Pendamping/Pembimbing	
21	WIDYA FRASTICA DARGA	1303100133	1 MOHD. YUSRIUSFA, Dr. M.Si 2 ARIEN SALEH, Dr. M.Si	1 R. KUSNADI, Drs. M.AP 2 MALL. KHAIRAH, S.I.P., M.Pd	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN GOVERNUR SUMATERA UTARA NOMOR 38 TAHUN 2015 TENTANG LAYANAN PENGAJARAN SECARA ELEKTRONIK (PROVINSI SUMATERA UTARA) DALAM RANGKA MENINGKATKAN EFISIENSI KERJA APARATUR SIPIL NEGARA DI BAGIAN LAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SERANG BENGKALI
22	ANGGI RUSMOKA SITORUS	1303100134	1 DEDI AMRZAL, S.Sos, M.Si 2 SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	1 R. KUSNADI, Drs. M.AP 2 MALL. KHAIRAH, S.I.P., M.Pd	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN GOVERNUR SUMATERA UTARA NO. 37 TAHUN 2015 TENTANG PELAKSANAAN PEMUNGKUTAN PALAK KENDARAAN BEROTOR DAN BEA BALK NAMA KENDARAAN BEROTOR DI PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SERANG BENGKALI
23	JURRYATI KHAIRA POHAN	1303100138	1 MALL. KHAIRAH, S.I.P., M.Pd 2 MOHD. YUSRIUSFA, Dr. M.Si	1 A. HIDAYAH DLT, Drs. H. M.Si 2 MARLIANS SIBUEA, M.Pd	PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PT. PUN (PERSERO) PUSUKLAT LERANGING UNIT TUUTJUNGAL
24	VICA MULTARA SHANDY	1303100146	1 DA MARTINELLY, SH, MM 2 ARIEN SALEH, Dr. M.Si	1 DEDI AMRZAL, S.Sos, M.Si 2 MALL. KHAIRAH, S.I.P., M.Pd	EFEKTIVITAS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE PADA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN TANAH JAWA KABUPATEN SIMALUNGUN
25	ROSPA ANI LUBIS	1303100177	1 DA MARTINELLY, SH, MM 2 SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	1 A. HIDAYAH DLT, Drs. H. M.Si 2 MARLIANS SIBUEA, M.Pd	PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PENINGKATAN SEMANGAT KERJA PEGAWAI DI KANTOR BUPATI KABUPATEN PADANG LAWAS

1. **Notulis Sidang :**

Disaksikan oleh:
Ketua:
Drs. MURHANNOB ARIEN, S.Pd, M.T, M.Hum
Drs. TOSIR SYAM, M.Si

Ketua:
Drs. TOSIR SYAM, M.Si

Mecan, 02 Ralab 1438 H
30 Maret 2017 M
Paralel Ujian

Sekretaris:
Drs. ZULFAHRI, M.Kom