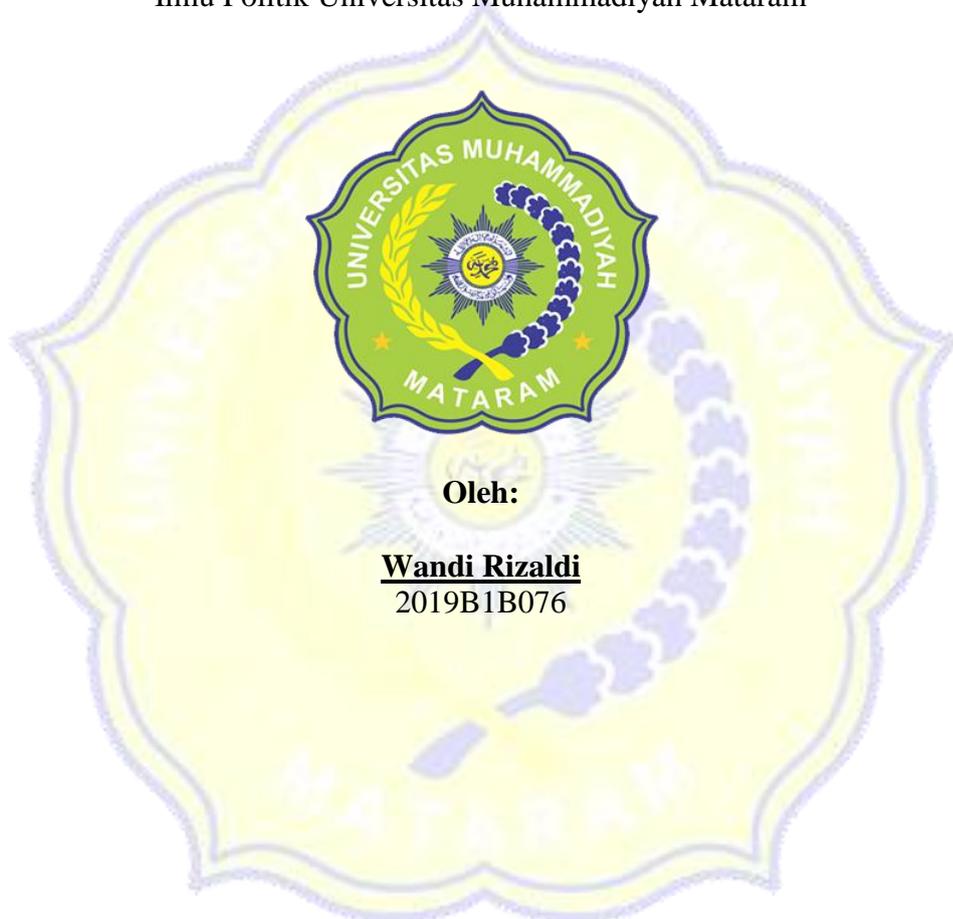


**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*  
DALAM PELAYANAN PUBLIK**  
(Studi di Kantor Kecamatan Alas Barat Kabupaten Sumbawa)

**Skripsi**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Administrasi Publik (S.AP) Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram



Oleh:

**Wandi Rizaldi**  
2019B1B076

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
KOSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
MATARAM 2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN

# IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Di Kantor Kecamatan Alas Barat Kabupaten Sumbawa)

Oleh :

**WANDI RIZALDI**

Telah Diperiksa dan Disetujui Untuk memenuhi Ujian Akhir  
Pada tanggal 7 Februari 2024

Menyetujui

**Pembimbing**

**Pembimbing I**



Drs. Amil, M. M.  
NIDN. 0831126204

**Pembimbing II**



M. Aprian Jailani, S. AP., M. AP.  
NIDN. 0804049501

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Administrasi Publik**



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP  
NIDN. 0822048901



## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak dapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam Naskah Skripsi ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Mataram, 15 Maret 2024  
Mahasiswa



Wandi Rizaldi  
2019B1B076



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WANDE RIZALDI  
NIM : 2019B1B076  
Tempat/Tgl Lahir : Mapin, Kebak, 10 Maret 2000  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
No. Hp : 081-949-491-663  
Email : wandirizaldi@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis\* saya yang berjudul :

Implementasi Prinsip-prinsip good governance dalam  
Pelayanan Publik (studi di kantor kecamatan alas barat  
kabupaten Sumbawa)

**Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 48%**

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 19 Maret .....2024

Penulis



wandu Rizaldi  
NIM. 2019B1B076

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904

\*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WANDI RIZALDI  
NIM : 2019B1B076  
Tempat/Tgl Lahir : Mapin kebak, 10 Maret 2000  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu sosial dan Ilmu Politik  
No. Hp/Email : 081-949-491-663  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Implementasi Prinsip-Prinsip *good governance* dalam Pelayanan Publik (studi di kantor kecamatan alas karat kabupaten Sumbawa)

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 19 Maret.....2024  
Penulis



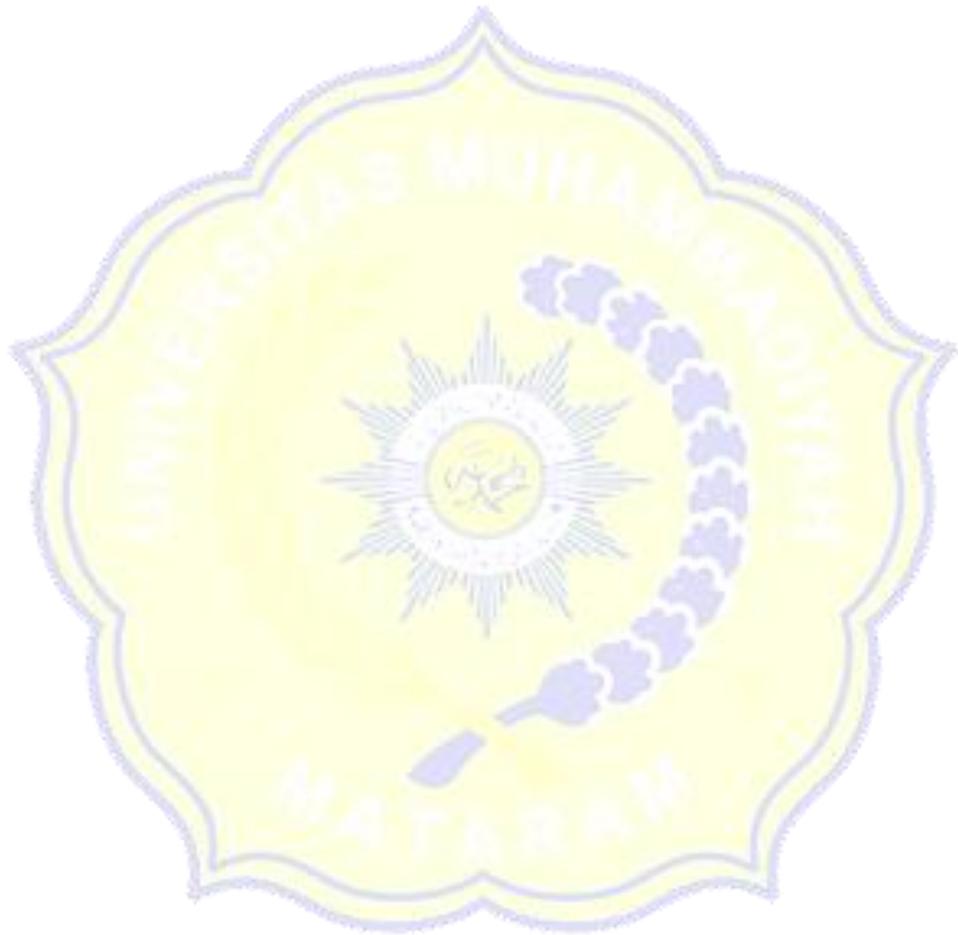
wandi Rizaldi  
NIM. 2019B1B076

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904

## MOTTO

“Teruslah bergerak maju, belajar dari masa lalu  
**Tapi tidak perlu terjebak di masa lalu”**



## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Karya ini persembahkan kepada:

1. Role Model saya Kakak Alm. Walid Rahmani
2. Kedua orang tua saya Bapak Zainy., S.Pd dan Ibu Hamidah
3. Keluarga besar saya
4. Kakak dan Adik saya Winda Rukmana, Windi Rukmini, Neni Iffansari, Widia Rahma, Mia Agustina, Wira dan semua keluarga yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
5. Kepada Saudara seperjuangan Jumadi Andika Gosany Putra, Abdul Haris, Yodhi Indra Hadi, Sutarli, Tedi Ariska dan semua teman-teman kelas C terlebih khusus.
6. Teman-teman angkatan 2019 Program Studi Administrasi Publik.

Demikian persembahan yang dapat disajikan, Semoga Allah senantiasa selalu memberikan kebahagiaan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat diselesaikan karena ada kerjasama, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Abdul Wahab, MA. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP Selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Drs. Amil, M.M. Selaku Dosen Pembimbing 1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak Muhammad Aprian Jailani, S.AP., M.AP. Selaku Dosen Pembimbing 2 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Orang Tua Tercinta, yang selalu memberikan doa, semangat, serta kasih sayang yang tiada hentinya agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Para Dosen yang tentunya tidak dapat disebutkan satu persatu, teman-teman seperjuangan dan pihak luar yang tidak tangguh-tangguhnya membagi pengalaman serta ilmu pengetahuan dalam penyusunan skripsi ini

Mataram, 19 Maret 2024

Wandi Rizaldi  
2019B1B076

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Alas Barat Kabupaten Sumbawa”.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan proposal ini, dan tentunya kritikan dan saran yang bersifat membangun itu yang selalu penulis harapkan. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, Amiin.

Mataram, 19 Maret 2024

Wandi Rizaldi  
2019B1B076

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE  
DALAM PELAYANAN PUBLIK  
(Studi di Kantor Kecamatan Alas Barat Kabupaten Sumbawa)**

Wandi Rizaldi<sup>1</sup>, Amil<sup>2</sup>, M. Aprian Jailani<sup>3</sup>  
Mahasiswa<sup>1</sup>, Pembimbing Utama<sup>2</sup>, Pembimbing<sup>3</sup>,  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Alas Barat Kabupaten Sumbawa. Kantor Kecamatan Alas Barat memberikan pelayanan publik yang baik. Terdapat masalah dari prinsip good governance yaitu prinsip responsivitas dimana komunikasi antara masyarakat dan pegawai yang masih bersikap tidak ramah kepada masyarakat, prinsip efektivitas dan efisien dimana proses pelayanan yang masih berbelit-belit dengan waktu yang lama, prinsip keadilan dimana pelayanan menggunakan sistem kekeluargaan (Nepotisme), prinsip transparansi dimana tidak keterbukaan dalam informasi pelayanan publik yang akurat. Penelitian ini menggunakan teori Sedarmayanti, (2012, p. 2) Menyatakan bahwa Good governance merupakan suatu Pemerintahan yang membutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu Pemerintah, Masyarakat, agar pemerintah yang baik dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, terdapat beberapa unsur atau prinsip utama yang dapat memberikan gambaran Administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu: Akuntabilitas, Transparansi, Responsif, Partisipasi masyarakat, Efektivitas dan efisien, keadilan, Berorientasi pada Konsensus (Consensus Orientation) Visi strategis. Metode peneliti antara lain dengan menentukan informan sebanyak 15 orang. Sumber pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi serta menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menyatakan implementasi Prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di kantor kecamatan Alas Barat sudah cukup baik, mulai dari prinsip responsivitas, efektivitas dan efisien, keadilan dan transparansi meskipun masih ada kendala dalam prasarana penunjang yang belum memadai tidak menurunkan kualitas yang diberikan kemasyarakat. Faktor dalam Memberikan Pelayanan yang Optimal di lihat dari hasil implementasi antara lain kesadaran masyarakat, aparatur pemerintah dan sarana dan prasarana.

**Kata Kunci : Implementasi, Good governance, Pelayanan publik**

**IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICES**  
**(A Study at the Alas Barat Office, Sumbawa Regency)**

*Wandi Rizaldi<sup>1</sup>, Ami<sup>2</sup>, M. Aprian Jailani<sup>3</sup>*  
*Student<sup>1</sup>, Main Advisor<sup>2</sup>, Second Advisor<sup>3</sup>,*  
*Public Administration Program, Faculty of Social and Political Sciences*  
*Muhammadiyah University of Mataram*

**ABSTRACT**

*This research was conducted at the Alas Barat Sub-District Office, Sumbawa Regency. The Alas Barat Sub-District Office provides good public services. There are issues related to the principles of good governance, namely the responsiveness principle where communication between the public and employees is still unfriendly towards the public, the effectiveness and efficiency principle where the service process is still complicated and time-consuming, the justice principle where services use nepotism, and the transparency principle where there is a lack of openness in accurate public service information. This study uses Sedarmayanti's theory (2012, p. 2), which states that good governance requires commitment and involvement of all parties, namely the Government and the Community, so that good governance can become a reality and function well. There are several main elements or principles that can provide an overview of public administration characterized by good governance, namely Accountability, Transparency, Responsiveness, Community Participation, Effectiveness and Efficiency, Justice, Consensus Orientation, and Strategic Vision. The research method includes determining 15 informants. Data collection sources include observation, interviews, documentation, and qualitative descriptive research. The results of this study indicate that the implementation of Good Governance principles in public services at the Alas Barat Sub-District Office is quite good, starting from responsiveness, effectiveness and efficiency, justice, and transparency principles, although there are still challenges in supporting infrastructure that has not been adequate, it does not reduce the quality provided to the public. Factors in providing optimal services seen from the implementation results include public awareness, government officials, and facilities and infrastructure.*

**Keywords:** *Implementation, Good Governance, Public Services*

**MENGESAHKAN**  
**SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA**  
**MATARAM**

**KEPALA**  
**URIP P3B**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**



*Humaira, M.Pd*  
NIDN. 0903048601

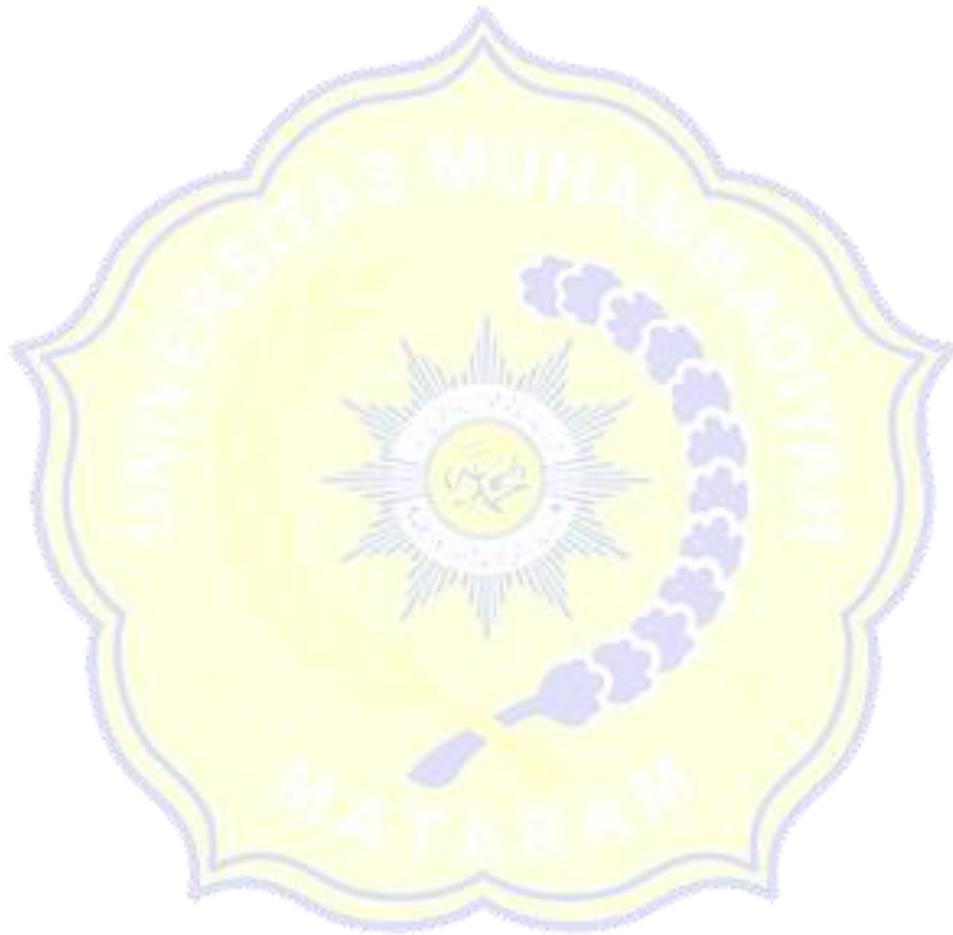
## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PLAGIARISME .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. <i>Good governance</i> .....	11
2.2.1. Definisi <i>Good Governance</i> .....	11
2.2.2. Konsep <i>Good governance</i> .....	13
2.2.3. Prinsip-Prinsip <i>Good governance</i> .....	15
2.3. Pelayanan Publik.....	18
2.3.1. Definisi Pelayanan iPublik .....	18
2.3.2. Asas-asas Pelayanan Publik.....	19

2.3.3. Prinsip Pelayanan Publik .....	20
2.4. Kerangka Berfikir.....	22
2.5. Deskripsi Fokus Penelitian.....	23
2.5.1. <i>Good Governance</i> .....	24
2.5.2. Pelayanan Publik .....	24
<b>BAB III METODOLOGI .....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Lokasi Penelitian.....	25
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.4 Teknik Pemilihan Informan .....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	29
3.7 Uji Validitas Data.....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Deskripsi Tempat Penelitian .....	33
4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Alas Barat.....	33
4.1.2 Jenis-jenis Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur .....	50
4.2 Hasil Penelitian .....	57
4.2.1 Implementasi Prinsip Good Governance .....	57
4.2.2 Faktor-faktor dalam Memberikan Pelayanan yang Optimal .....	68
4.3 Pembahasan.....	71
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

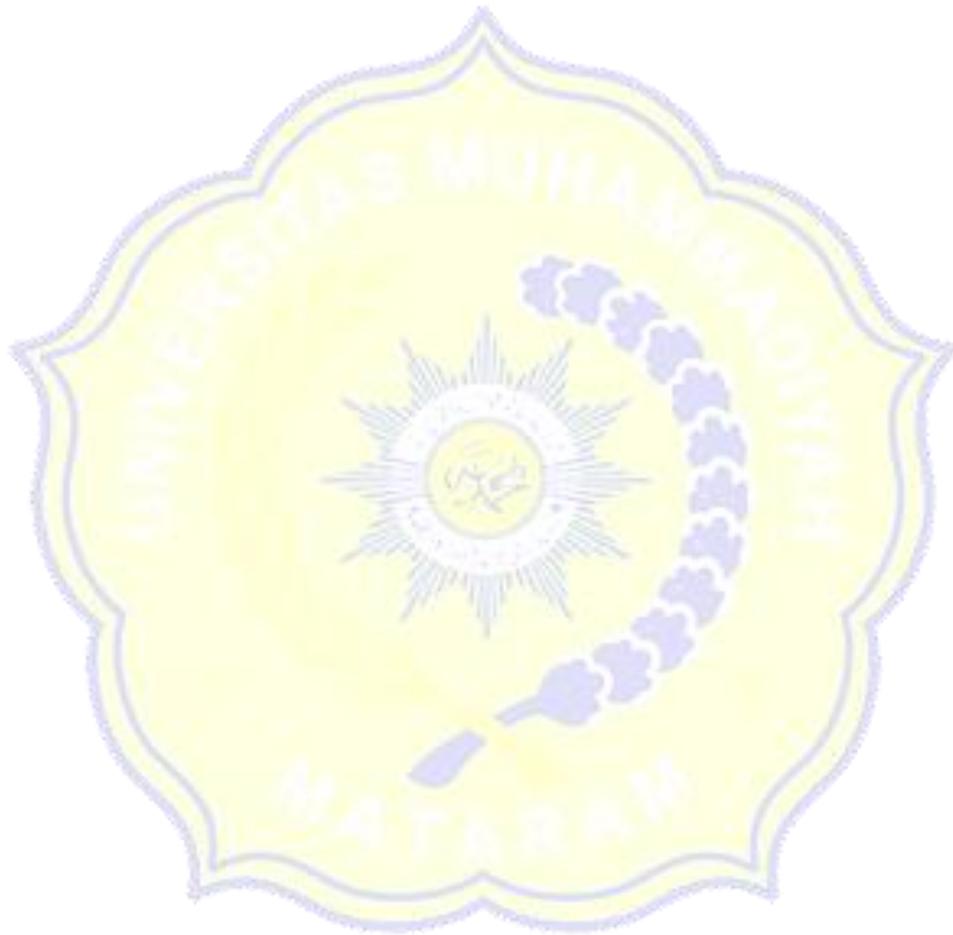
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3.1. Informan Penelitian.....	27
Tabel 4.1 Tingkat Responsivitas .....	59
Tabel 4.2 Data Pembuatan E-KTP .....	62
Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana. ....	62



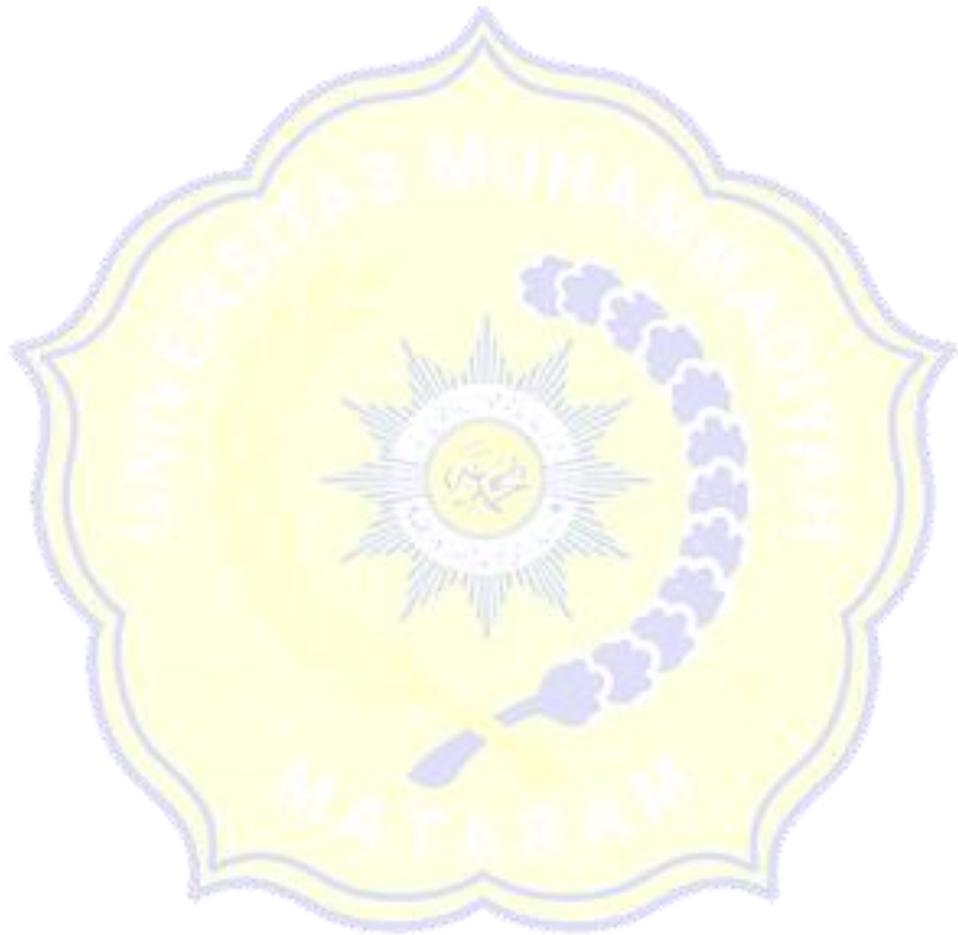
## DAFTAR BAGAN

Bagan. 2.1 Kerangka Berfikir .....	23
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Alas Barat .....	37
Bagan 4.2 PATEN.....	55



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Peta Kecamatan Alas Barat .....35



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Instansi Pemerintah merupakan suatu organisasi yang terdiri dari beberapa orang yang dipilih berdasarkan prosedur, yang sudah ditentukan fungsinya dalam melaksanakan tugas dan mewujudkan pelayanan publik yang baik. Setiap instansi Pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan publik akan bersaing dalam hal kualitas. Kualitas yang dimaksud dalam hal ini adalah dari segi peningkatan sumber daya manusia (SDM) maupun kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan pemerintah akan di katakan berhasil apabila implementasi dari sistem pemerintahan yang dijalankan telah terealisasi dengan baik (*Good governance*). Menurut Sedarmayanti, (2012, p. 2) mengemukakan bahwa tata pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang membutuhkan komitmen dan partisipasi semua pihak, pemerintah, masyarakat, sehingga pemerintah yang baik dapat menjadi kenyataan.

Agar terciptanya pemerintahan yang baik maka pemerintah harus menjalankan suatu produk pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik disebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Apabila ingin masyarakat merasa puas atas pelayanan yang

diberikan harus sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang berlaku dan bisa di pertanggungjawabkan (Ramadani, 2018)

Seiring perkembangan zaman sistem pelayanan juga ikut berkembang dan banyak sekali terjadinya perubahan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa pemerintah pusat tidak lagi mengurus kepentingan rumah tangga Daerah Otonomi. Otonomi Daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban Daerah Otonomi untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Dan dipertegas oleh pasal 221 UU No. 23 Thn 2014 sebagai berikut : (1) Daerah kabupaten/kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan.

Penerapan *Good governance* adalah Penting bagi sebagian besar individu untuk membangun struktur politik yang mengutamakan kepentingan rakyat berdasarkan prinsip-prinsip demokrasi. Mengenai otonomi daerah, khususnya di Indonesia. Penerapan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance) merupakan kebutuhan mendesak dalam upaya mewujudkan pemerintahan daerah yang fungsional, efisien, serta mandiri dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme, hal ini pula di dukung dengan di berlakukannya Perda Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 pasal 1 ayat (17) Tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan

Informasi disebut bahwa “Sistem Informasi Pelayanan Publik selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik”.

Salah satu cara untuk mewujudkan pemerintahan yang baik adalah dengan menerapkan konsep-konsep *good governance*, seperti sistem pelayanan publik yang bertanggung jawab. Mohammad (2003) telah mengidentifikasi beberapa kelemahan dalam pelayanan publik saat ini. Lebih tidak tanggap, kurang informatif, kurang mudah diakses, kurang terorganisir, kurang birokratis, kurang reseptif terhadap keluhan, rekomendasi, dan tujuan masyarakat.

Kecamatan adalah pemerintah/pimpinan tertinggi di suatu daerah harus dapat mengatur semua urusan pemerintahan serta dapat memberikan pelayanan publik dengan baik. Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan komitmen utama bagi pemerintah sebagai katalisator yang mempercepat semua bentuk pelayanan, mulai dari dalam bentuk barang publik maupun pelayanan dalam bentuk jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab pemerintah untuk di laksanakan oleh lembaga Pemerintah di Pusat sesuai dengan apa yang seharusnya.

Masalah pelayanan publik di Kantor Kecamatan Alas Barat untuk masa sekarang ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif dan ada beberapa pelayanan yang di berikan

kepada masyarakat antara lain pengurusan KK (Kartu Keluarga), pengurusan E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk), dan legalisir E-KTP dalam hal ini prinsip Responsif pada penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Alas Barat dimana masih ditemukan masalah terhadap komunikasi antara masyarakat dan pegawai yang masih bersikap tidak ramah kepada masyarakat. Prinsip efektif dan efisien pada penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kecamatan Alas Barat masih belum begitu baik yaitu ketika timbul tuntutan Masyarakat yang mengidentifikasi birokrasi sebagai proses berbelit-belit dengan waktu yang lama. Prinsip keadilan pada penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kecamatan Alas Barat masih ditemukan pelayanan yang belum merata serta menggunakan sistem kekeluargaan (Nepotisme). Prinsip Transparan pada penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Alas Barat masih ditemukan masalah yaitu tidak keterbukaan dalam informasi pelayanan publik yang akurat.

Permasalahan yang sama di kemukan Ismayanti dalam Implementasi prinsip-prinsip *Good governance* dalam meningkatkan Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang. Salah satu permasalahan yang sama adalah pinsip Responsif pada penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang masih belum begitu baik dimana masih ditemukan masalah masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani.

Penelitian ini penting untuk di telusuri agar dapat di jadikan rekomendasi bagi instansi pemerintah kecamatan Alas Barat untuk dalam menerapkan prinsip-prinsip *Good governance* di Kantor Kecamatan Alas Barat. Menariknya penelitian

tersebut karena akan mendeskripsikan tentang bagaimana pengimplementasian prinsip-prinsip *Good governance* dengan menggunakan indikator prinsip-prinsip *Good governance*. Hal ini membuat penulis tertarik melakukan penelitian tentang Implementasi Prinsip-Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Alas Barat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Alas Barat Kabupaten Sumbawa?
2. Faktor-faktor penghambat dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Alas Barat Kabupaten Sumbawa ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui penerapan prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Alas Barat Kabupaten Sumbawa.
2. Untuk mengetahui penyebab-penyebab yang menghambat efisiensi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Alas Barat Kabupaten Sumbawa.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Sebagai Manfaat praktis, yaitu :

Penelitian ini adalah untuk memberikan wawasan berharga kepada pejabat Pemerintah Daerah, sehingga memungkinkan mereka menjalankan peran mereka secara efektif dan efisien, sehingga mendorong tata kelola pemerintahan yang lebih baik di masa depan. Selain itu, laporan ini juga bertujuan untuk memberikan informasi yang akurat mengenai

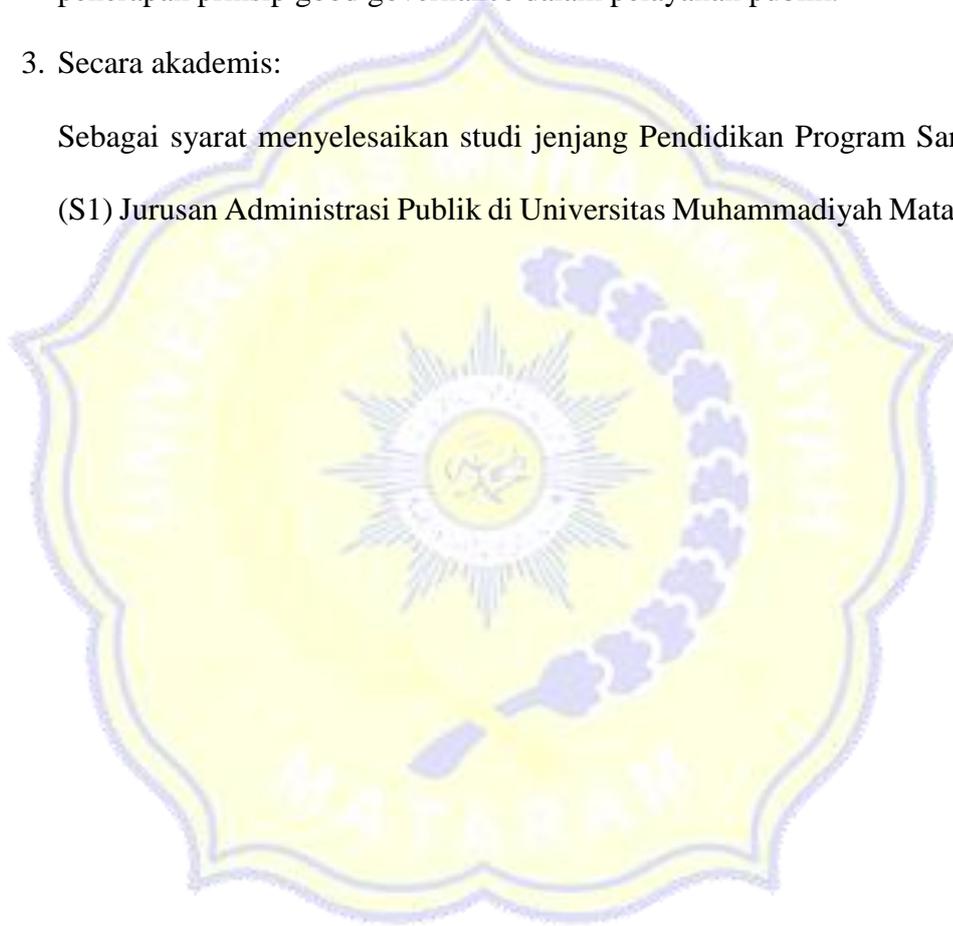
pelaksanaannya sejalan dengan prinsip-prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik.

2. Manfaat ilmiah yaitu:

manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi peningkatan pemikiran intelektual dan peningkatan kemampuan analisis ilmiah dalam penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik.

3. Secara akademis:

Sebagai syarat menyelesaikan studi jenjang Pendidikan Program Sarjana (S1) Jurusan Administrasi Publik di Universitas Muhammadiyah Mataram.



## BAB II

### TINAJAUN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan sekaligus pedoman peneliti. Berikut hasil-hasil penelitian terdahulu yang dijadikan perbandingan sekaligus pedoman, tidak terlepas dari tema penelitian yaitu tentang Implementasi Prinsip-Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Publik.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	
1	Nama	Andika Trisno
	Judul	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good governance</i> dalam pelayanan publik Di Kecamatan Wanea Kota Manado.
	Tahun	2018
	Metode Penelitian	Kualitatif
	Hasil	Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Wanea Kota Manado telah terlaksana secara efisien, namun belum mencapai potensi maksimal dalam mengedepankan prinsip-prinsip <i>good governance</i> .
2	Nama	Ismayanti
	Judul	Implementasi prinsip-prinsip <i>Good governance</i> dalam meningkatkan Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang.”
	Tahun	2021
	Metode Penelitian	Kualitatif
	Hasil	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kantor Distrik Masalle belum sepenuhnya berpegang pada prinsip-prinsip tata kelola yang baik, dan masih ada indikasi signifikan yang diabaikan. Hal ini terlihat dari indikasinya. Kantor Kecamatan Masalle di Kabupaten Enrekang telah efektif menyelenggarakan pelayanan publik yang fokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan. Camat dan

No	Penelitian Terdahulu	
		<p>petugas pelayanan menunjukkan kebajikan, sopan santun, dan menggunakan bahasa yang lugas saat memberikan layanan. Efektivitas dan efisiensi penerapan yang ada saat ini masih kurang memadai karena masih adanya pekerja yang kurang disiplin dalam hal ketepatan waktu dan prosedur pelayanan yang relatif rumit. Implementasi keadilan yang efektif dalam prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik terhambat oleh terus digunakannya sistem nepotisme dalam penyediaan layanan. Penetapan akuntabilitas telah dilaksanakan secara efisien, dimana camat bertanggung jawab atas segala kecerobohan dan memastikan bahwa semua program disosialisasikan kepada masyarakat sebelum dilaksanakan. Kurangnya transparansi dalam operasinya, khususnya dalam mengungkapkan informasi yang tepat mengenai biaya layanan dan jadwal penyelesaian, telah mengakibatkan masyarakat mempunyai kesan yang tidak baik.</p>
3	Nama	Muna Warah
	Judul	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good governance</i> dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya
	Tahun	2020
	Metode Penelitian	Kualitatif
	Hasil	<p>Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Prinsip Partisipasi pada Kantor Bupati Bandar Dua telah efektif diterapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini dapat dilihat dari masukan yang berharga dari masyarakat, pelaksanaan prosedur layanan yang terstruktur dengan baik, dan kepatuhan terhadap standar layanan yang ditetapkan. terletak di dekat Kantor Kecamatan Bandar. Penegakan asas Rule of Law di Kantor Kecamatan Bandar Dua dalam kaitannya dengan pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat telah efektif dijalankan. Tidak adanya penegakan peraturan dan perundang-undangan yang efektif mengakibatkan kurangnya kepatuhan terhadap tanggung jawab baik oleh karyawan maupun</p>

No	Penelitian Terdahulu	
		<p>penerima honorarium. Pemanfaatan prinsip transparansi menunjukkan bahwa setiap masyarakat mencari informasi terkait jadwal penyelesaian. Pegawai di Kantor Kecamatan Bandar Dua harus secara efektif menjelaskan jangka waktu yang diharapkan untuk menyelesaikan proses tersebut kepada publik, memastikan bahwa mereka tidak mengalami waktu tunggu yang berlebihan untuk penyelesaian berkas mereka, sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan.</p> <p>Kantor Kecamatan Bandar Dua menghadapi tantangan yang disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia, lemahnya kompetensi personel, dan berkurangnya motivasi kerja. Oleh karena itu, camat sering mengadakan pelatihan bagi personelnnya. Dengan menerapkan pendekatan ini, karyawan akan meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam berinteraksi dengan masyarakat untuk memberikan layanan yang luar biasa. Salah satu tantangan yang dihadapi Kantor Bupati Bandar Dua adalah minimnya fasilitas yang menghambat lembaga tersebut dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga menimbulkan ketidakbahagiaan masyarakat. Tidak berfungsinya mesin pembuat KTP menimbulkan keluhan dari masyarakat yang harus pindah ke kecamatan lain atau menunggu dukungan peralatan dari kabupaten. Masyarakat memerlukan peralatan tersebut serta sarana dan prasarana yang lengkap guna meningkatkan ketersediaan tenaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</p>
4	Nama	Hamzan Wadi
	Judul	Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur
	Tahun	2021
	Metode Penelitian	Kualitatif
	Hasil	Hasil Penelitian ini Terdapat enam (enam) indikator efektivitas pelayanan yang terpenuhi, meliputi (1) prosedur pelayanan; (2) waktu pelayanan; (3) biaya layanan; (4) sarana dan prasarana; (5) kompetensi pegawai; dan (6) produk jasa. Indikator-indikator ini menunjukkan bahwa

No	Penelitian Terdahulu	
		<p>layanan telah beroperasi secara efektif. Faktor internal Kantor Desa Sukacepat yang menghambat pelayanan adalah (1) faktor prasarana dan sarana, dan (2) faktor sumber daya manusia. (1) Kesadaran masyarakat menjadi salah satu hambatan eksternal, sedangkan (3) aspek teknologi dan informasi ikut terlibat.</p>
5	Nama	Khairunsyah Purba
	Judul	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan
	Tahun	2020
	Metode Penelitian	Kualitatif
	Hasil	<p>Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan saat ini tidak memberikan kualitas terbaik, dengan keluhan warga yang sebagian besar berkisar pada dimensi nyata dan tanggung jawab serta ketergantungan. Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan, perangkat teknologi—termasuk perangkat keras dan perangkat lunak—harus digunakan untuk membantu layanan tersebut.</p>
6	Nama	Neneng Siti Maryam
	Judul	Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik
	Tahun	2017
	Metode Penelitian	Kualitatif
	Hasil	<p>Penyediaan pelayanan publik mengacu pada upaya negara untuk memenuhi persyaratan mendasar dan hak hukum setiap individu dalam hal barang, jasa, dan bantuan administratif yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara sebagaimana diamanatkan UUD 1945 sangat penting untuk menjamin kesejahteraannya. Oleh karena itu, efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan faktor kunci dalam menilai keberhasilan suatu sistem pemerintahan. Di Indonesia, pelayanan publik diselenggarakan oleh seluruh lembaga negara, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota). Dalam hal ini, jelas dari alinea keempat</p>

No	Penelitian Terdahulu	
		Pembukaan UUD 1945 bahwa peningkatan kesejahteraan umum dan peningkatan taraf hidup rakyat Republik Indonesia merupakan salah satu tujuan pendiriannya. Permasalahan kinerja pelayanan publik dapat disebabkan oleh beberapa faktor berikut: Penganggaran pelayanan publik terkendala permasalahan struktural birokrasi. Adanya hambatan budaya dalam birokrasi berdampak pada kualitas pelayanan publik. Selain itu, terdapat aspek perilaku petugas lainnya yang cenderung menunjukkan perilaku yang menunjukkan keinginan untuk dilayani dibandingkan membantu orang lain. Keadaan birokrasi Indonesia saat ini sudah tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi. dalam birokrasi Indonesia, masukan dan prosedur diprioritaskan di atas hasil pada eselon terendah pemerintahan. Oleh karena itu, kenyataan tidak boleh ada sisa uang di penghujung tahun anggaran merupakan hal yang selalu diingat oleh para pelaku birokrasi.
7	Nama	Ayu Amrina Rosyada
	Judul	Analisis penerapan prinsip <i>Good governance</i> dalam rangka pelayanan publik dibadan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di kota samarinda
	Tahun	2016
	Metode Penelitian	Kualitatif
	Hasil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda telah berhasil menerapkan konsep tata kelola yang baik, khususnya yang berkaitan dengan akuntabilitas, transparansi, partisipasi, supremasi hukum, efisiensi, efektivitas, dan daya tanggap.

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

## 2.2. *Good governance*

### 2.2.1. Definisi *Good Governance*

Menurut Sinambella, (2006, p. 47) *Good governance* adalah suatu prosedur yang menetapkan bagaimana kekuasaan didistribusikan secara adil di antara semua lapisan masyarakat untuk mempengaruhi pilihan kehidupan

dan kebijakan masyarakat dalam upaya mereka untuk memajukan pertumbuhan politik, ekonomi, sosial, dan budaya dalam kerangka sistem pemerintahan.

Menurut Sedarmayanti, (2012, p. 2) menunjukkan bagaimana agar tata kelola pemerintahan yang baik dapat terwujud, seluruh pihak, pemerintah, dan masyarakat harus berkomitmen dan terlibat di dalamnya. Nah, ada beberapa komponen atau prinsip yang berkontribusi terhadap tata kelola pemerintahan yang unggul, yaitu sebagai berikut: tanggung jawab, keterbukaan, daya tanggap, keterlibatan masyarakat, efikasi, pemerataan, fokus pada rencana atau pemahaman strategis awal.

Menurut Hasibuan, (2008, p. 45), ia menegaskan menekankan bahwa tata kelola yang baik sangat penting bagi berfungsinya suatu negara, dimana perilaku dan sikap para penguasa dipandu oleh prinsip dan kualitas tertentu untuk membangun pemerintahan yang kuat.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan *Good governance* adalah Struktur tata kelola yang efektif mengenai pelayanan bagi masyarakat luas. Tata Kelola mengacu pada distribusi kewenangan di antara berbagai entitas, termasuk pemerintah, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), perusahaan swasta, dan Negara, untuk tujuan melaksanakan tanggung jawab pemerintahan (UNDP, 2021) mendefinisikan *Good governance* Suatu hubungan yang dapat menimbulkan pengeluaran yang besar dan bermanfaat yang melibatkan negara, dunia usaha, dan masyarakat. Berdasarkan konsep

ini, UNDP mengidentifikasi aspek-aspek tata pemerintahan yang baik yang saling berkaitan dan saling memperkuat dan tidak dapat berdiri sendiri. Prinsip-prinsip tersebut antara lain: Partisipasi, supremasi hukum, transparansi, daya tanggap, pengembangan konsensus yang konstruktif, keadilan yang efektif dan efisien, tanggung jawab, dan visi strategis. Lebih lanjut, United Nation Development Program (UNDP) menjelaskan bahwa ada tiga pihak yang berperan dalam *Good governance* yaitu:

1. Negara atau pemerintah,
2. Sektor privat (sektor swasta atau dunia usaha) dan,
3. masyarakat sipil (civil society).

### **2.2.2. Konsep *Good governance***

Pemerintahan yang baik (*Good governance*) juga disebutkan dalam Rencana Strategis Lembaga Administrasi Negara (LAN) pada tahun 2000-2004. Dalam hal ini LAN RI menyebutkan beberapa hal yang harus dipenuhi dalam 21 menerapkan suatu konsep pemerintahan yang baik, diantaranya : proses pengelolaan pemerintahan yang demokratis, profesional menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia desentralistik, partisipatif, transparan, keadilan, bersih dan akuntabel, selain berdaya guna, berhasil guna dan berorientasi pada peningkatan daya saing bangsa” (Andrianto, 2007, p. 5).

Menurut Sinambella, (2006, p. 48) memberikan beberapa prinsip-prinsip dasar yang harus dianut dalam mewujudkan *Good governance*, yaitu sebagai berikut:

1. Akuntabilitas, yaitu Setiap kegiatan kepentingan umum harus bertanggung jawab kepada masyarakat dan menjamin transparansi kinerja dan kegiatan pimpinan organisasi, karena masyarakat mempunyai hak untuk menuntut pertanggungjawaban.
2. Transparansi, Keterbukaan, Berbagi umpan balik dan rekomendasi secara publik dipandang sebagai keterlibatan komunitas.
3. Berdasarkan hukum (supremasi hukum), Tindakan yang berkaitan dengan pengambilan keputusan, program pemerintah, organisasi, dan dunia usaha yang berdampak pada kepentingan umum dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Keadilan mencakup kesempatan yang sama bagi individu untuk meningkatkan dan mempertahankan kesejahteraan mereka.

Masyarakat mengharapkan pemerintah memberikan pelayanan yang memberdayakan birokrat yang kompeten dan berwibawa. Pemberdayaan ini harus mengarah pada perubahan pola pikir masyarakat menuju kepatuhan terhadap peraturan dan perundang-undangan dalam memanfaatkan layanan birokrasi, sehingga pada akhirnya menumbuhkan kewarganegaraan yang bertanggung jawab.

Menurut Sinambella, (2006, p. 51) mengingatkan bahwa ada 8 (delapan) kriteria yang harus dipenuhi untuk dapat menghasilkan mekanisme yang menghasilkan *Good governance*. Kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat memberikan informasi yang dapat dipercaya mengenai lembaga-lembaga publik, termasuk lembaga birokrasi dan entitas masyarakat yang terorganisir secara bebas.
2. Kebebasan berpikir memungkinkan individu untuk mengekspresikan tujuan atau kepentingan mereka di dalam lembaga atau kelompok masyarakat, sehingga memungkinkan semua pemangku kepentingan untuk terlibat secara aktif dalam proses pembangunan.
3. Kehadiran keadilan dan kejelasan hukum sangat penting untuk menjamin terpeliharanya keadilan.
4. Adanya akuntabilitas dan transparansi dalam mekanisme birokrasi.
5. Akses masyarakat yang mudah diakses dan bebas terhadap informasi pembangunan.
6. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Terbentuknya kerja sama yang baik antara Pemerintah dan *civil society organization*.
8. Ada banyak peluang untuk merevisi, menyempurnakan, atau mencabut kebijakan pemerintah dan pembangunan ketika kebijakan tersebut tidak sejalan dengan tujuan kepentingan lokal, nasional, regional, atau global.

### **2.2.3. Prinsip-Prinsip *Good governance***

Indikator prinsip-prinsip *good governance* dikemukakan oleh LAN (Lembaga Administrasi Negara) dengan Teori *Good governance* yang digunakan yaitu menurut Sedarmayanti yang dapat dijadikan tolak ukur

kinerja suatu pemerintahan. Karakteristik dan prinsip-prinsip harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good governance*), meliputi:

1. Partisipasi Masyarakat (*participation*).

Setiap individu mempunyai hak dan kewajiban untuk terlibat dalam aktivitas yang berkaitan dengan menjadi warga negara, pemerintahan, dan masyarakat. Partisipasi dapat dicapai baik melalui keterlibatan langsung maupun dengan melibatkan organisasi seperti Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), dan lembaga sejenis lainnya. Partisipasi dapat ditawarkan melalui sumbangan uang, usaha, atau jenis keuntungan lainnya.

2. Tegaknya supermasi hukum *Rule of Law*

Tegaknya Supermasi Hukum (*Rule of Law*) Administrasi yang Efektif Setiap individu mempunyai hak dan kewajiban untuk terlibat aktif dalam bidang kewarganegaraan, pemerintahan, dan masyarakat. Partisipasi dalam hal ini dapat dilakukan baik secara langsung maupun melalui lembaga perantara, seperti Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), dan sejenisnya. Partisipasi dapat ditawarkan dalam bentuk kontribusi finansial, upaya fisik, atau sumber daya berharga lainnya.

3. Transparansi (*Transparency*).

*Good governance* adalah Transparansi mencakup ciri-ciri berterus terang dan tulus. Keterbukaan mencakup kualitas transparansi dalam tindakan

yang berkaitan dengan kepentingan publik, seperti pengambilan keputusan, penggunaan dana publik, dan prosedur evaluasi.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Siap membantu konsumen secara efisien dan tepat melalui komunikasi yang jelas dan penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sektor publik.

5. Berorientasi pada Konsensus (*Consensus iOrientation*)

Di dalam *good governance*, Konsep pemerintahan yang berorientasi pada konsensus berpendapat bahwa pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah yang efektif oleh pemerintah memerlukan perdebatan dan mencapai solusi melalui konsensus.

6. Keadilan

Memastikan kesetaraan gender untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menawarkan kesempatan yang sama kepada semua individu, tanpa memandang perbedaan gender mereka.

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

Administrasi negara harus menggunakan sumber daya secara efisien untuk memproduksi komoditas dan menyediakan layanan yang mematuhi tolok ukur yang telah ditentukan, agar dapat bersaing secara efektif di pasar global. Penetapan prioritas yang efisien dan efektif sangat penting untuk mencapai tata kelola yang baik. Karena sifatnya yang monopolistik, sektor publik menghadapi tekanan untuk beroperasi secara efektif dan efisien. Persaingan sangat penting untuk mencapai efektivitas dan efisiensi.

#### 8. Akuntabilitas (*Accountability*)

yaitu Menjamin keterbukaan dan akuntabilitas pimpinan organisasi terhadap masyarakat, yang berhak menuntut pertanggungjawaban.

#### 9. Visi strategis (*strategi vision*)

Pejabat pemerintah dan individu harus memiliki pemahaman menyeluruh tentang pemerintahan yang efisien dan pembangunan manusia, serta kesadaran yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Visi strategis sangat penting bagi pemerintahan yang efektif. Tanpa visi tersebut, tidak dapat dipungkiri bahwa baik negara maupun bangsa akan tertinggal. (Ismayanti, 2021).

Peneliti menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik yang diusung Sedarmayanti yang meliputi daya tanggap, efektivitas, efisiensi, keadilan, dan keterbukaan, sebagaimana dijelaskan. Para ilmuwan telah mengidentifikasi pendekatan yang paling berharga untuk mengumpulkan data dan mengevaluasi kesulitan. Tujuan peneliti adalah untuk menilai penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Alas Barat.

### **2.3. Pelayanan Publik**

#### **2.3.1. Definisi Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan Kebutuhan penting bagi administrasi pemerintahan masa kini adalah menyediakan layanan efisien yang bernilai ekonomi dan dijamin dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang lebih

canggih. Pelayanan adalah tindakan memenuhi kebutuhan dengan menggunakan usaha orang lain secara langsung.

Pelayanan publik menurut Pasolong, (2013, p. 128) yaitu Tindakan pemerintah bertujuan memberikan manfaat kepada masyarakat melalui kegiatan yang memberikan kebahagiaan tanpa harus menghasilkan produk yang nyata.

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik, merupakan suatu kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan aturan pokok undang-undang bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyedia pelayanan publik.

Istilah "pelayanan" berasal dari kata "*Servives*", yang mengacu pada tindakan membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan tugasnya.. L.P. Sinambella, (2006, p. 3) Percaya bahwa pada dasarnya, memberikan bantuan kepada semua individu adalah suatu keharusan. Dalam keadaan luar biasa, pemberian jasa menjadi tidak terpisahkan dari keberadaan manusia.

Pelayanan publik mencakup berbagai macam barang dan jasa yang wajib disediakan oleh pemerintah, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### **2.3.2. Asas-asas Pelayanan Publik**

Menurut (Sinambela et al., 2011), asas-asas pelayanan publik antara lain:

1. **Transparansi**, artinya Transparansi layanan memastikan bahwa tidak ada informasi yang disembunyikan dari pemangku kepentingan terkait.
2. **Akuntabilitas**, artinya Bertanggung jawab atas semua tindakan sesuai dengan amanat hukum.
3. **Kondisional**, artinya Keputusan yang diambil harus mempertimbangkan keadaan dan kapasitas penyedia layanan dan penerima layanan, dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, artinya Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pelayanan sekaligus mempertimbangkan kebutuhan, tujuan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**, artinya Memastikan perlakuan yang sama tanpa memandang perbedaan agama, etnis, warna kulit, status sosial, gender, atau kedudukan ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan kewajiban**, artinya Baik penyedia layanan maupun pengguna layanan harus memahami perannya dalam memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak tanpa mengutamakan kepentingannya sendiri.

### **2.3.3. Prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan publik wajib memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, misalnya tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Pelayanan publik dikatakan baik bila memenuhi beberapa asas-asas kepentingan generik, kepastian hukum,

kecenderungan hak, ekuilibrium hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan spesifik bagi kelompok, ketepatan, dan kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Penyelenggaraan pemerintahan yang diharapkan adalah terciptanya sebuah keadaan yang saling sinergi dalam melayani dan melindungi masyarakat. (Aprian et al., 2023, p. 443)

Dengan demikian, kentara bahwa seharusnya pelayanan publik permanen memperhatikan keadilan dan ramah terhadap rakyat berkebutuhan spesifik misalnya penyandang disabilitas yang rentan karena lanjut usia, perempuan dan anak-anak.

Prinsip pelayanan publik terdapat pada nomor (PP Nomor 96 Tahun 2012 Ttg Pelaksanaan UU No 25 thn 2009 tentang Pelayanan Publik, PP ini mengatur penyelenggaraan sistem pelayanan yang terintegrasi dalam pelayanan publik, selain itu adapun prinsip-prinsip pelayanan publik antara lain:

1. Kesederhanaan, artinya dalam proses pemberian pelayanan tidak harus berbelit- belit dan tidak mempersulit pelaksanaan pelayanan.
2. Kejelasan, artinya dalam segala persyaratan pelayanan publik harus jelas seperti rincian biaya pembayaran dan juga harus ada kejelasan mengenai tata cara pelayanan yang sesuai prosedur.
3. Kepastian waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat terselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan.

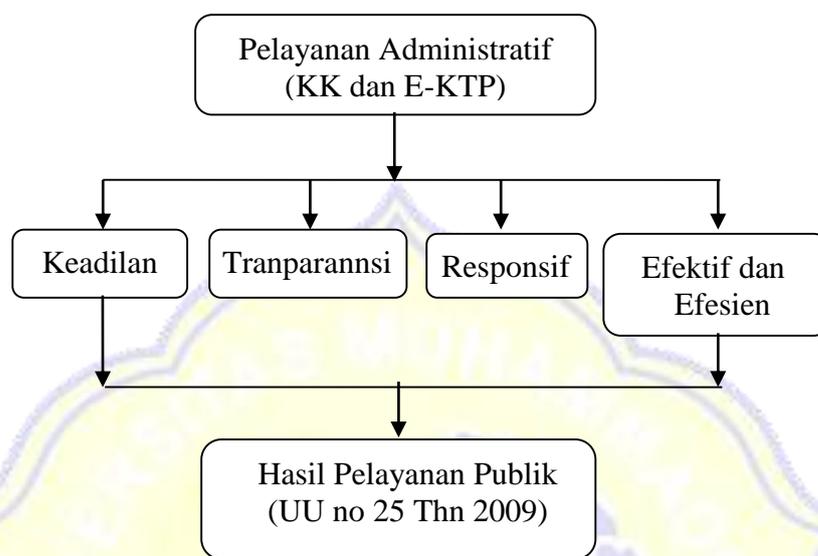
4. Akurasi, artinya dalam proses pelayanan publik data-data yang diterima dengan benar, sesuai dengan fakta, tepat dan sah.
5. Keamanan, artinya dalam proses pelayanan publik harus mampu memberikan kepastian hukum dan rasa aman kepada penerima layanan.
6. Tanggung jawab, artinya para penyelenggara pelayanan mampu menyelesaikan segala keluhan atau persoalan yang diadukan masyarakat.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan layak untuk para penerima layanan, agar masyarakat dapat merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan.
8. Kemudahan akses, artinya tempat dan lokasi dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersifat sopan, santun, ramah, disiplin serta memberikan pelayanan dengan ikhlas agar dapat tercipta hubungan yang baik antara pemberi dan penerima layanan.
10. Kenyamanan artinya, dalam lingkup pelayanan harus menyediakan fasilitas yang lengkap, teratur, nyaman, bersih dan sehat.

#### **2.4. Kerangka Berfikir**

Kantor Kecamatan Alas Barat menghadapi tantangan dalam menerapkan prinsip good governance dalam pelayanan publik. Tantangan-tantangan ini mencakup proses birokrasi yang rumit dan memakan waktu, sehingga

menimbulkan keluhan mengenai ketidakadilan dan inefisiensi. Selain itu, pola pikir arogan dan etos kerja rendah masih banyak terjadi di kalangan birokrat.

**Bagan. 2.1** Kerangka Berfikir



Sumber : diolah oleh peneliti, 2022

## 2.5. Deskripsi Fokus Penelitian

Deskripsi fokus penelitian adalah penjelasan atau uraian dari masing-masing dari fokus yang diamati untuk memberi kemudahan dan kejelasan tentang pengamatan. Lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

1. Responsivitas Kemampuan untuk membantu klien secara cepat dengan mengkomunikasikan informasi secara efektif dan mengukur kepuasan publik terhadap layanan sektor publik.
2. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*) Agar dapat berpartisipasi secara adil dalam persaingan global, administrasi negara harus memanfaatkan sumber daya secara efisien untuk mencapai hasil yang diinginkan.

3. Keadilan yakni Semua warga negara mempunyai kesempatan yang sama untuk meningkatkan dan mempertahankan kesejahteraannya.
4. Transparansi (*Transparency*) Salah satu karakteristik *Good governance* adalah transparansi (keterbukaan). Karakteristik ini adalah yang memungkinkan masyarakat

#### **2.5.1. Good Governance**

Sedarmayanti, (2012, p. 2) Menyatakan bahwa *Good governance* merupakan Pemerintahan yang memerlukan dedikasi dan keterlibatan semua pihak, termasuk pemerintah dan masyarakat, untuk menjamin efektivitas pemerintahan. Elemen kunci yang mendefinisikan tata kelola yang baik dalam administrasi publik meliputi Akuntabilitas, Transparansi, Daya Tanggap, Partisipasi Masyarakat, Efektivitas dan Efisiensi, Keadilan, dan Orientasi Konsensus. Pandangan ke depan yang strategis.

#### **2.5.2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Pasolong, (2013, p. 128) yaitu suatu tindakan yang dilakukan oleh para pemerintah terhadap masyarakat yang setiap kegiatannya dapat menguntungkan suatu kumpulan dan menawarkan suatu kepuasan kepada masyarakat meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

## **BAB III**

### **METODOLOGI**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Menurut kerangka penelitian yang telah disebutkan sebelumnya, penelitian kualitatif semacam ini melibatkan peneliti yang mengamati secara langsung dan ikut serta dalam penyelidikan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti melakukan interaksi dan observasi langsung terhadap individu yang ditelitinya. Melalui analisis kondisi objektif yang menyeluruh dan taktis, seseorang dapat secara efektif menggambarkan situasi atau peristiwa dan memperjelas penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Penelitian yang dilakukan merupakan bentuk penelitian deskriptif yang berupaya menawarkan pemahaman komprehensif terhadap permasalahan yang dibahas. Hal ini melibatkan penafsiran dan penjelasan data secara sistematis untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang permasalahan yang ada, khususnya dengan fokus pada penerapan Prinsip-Prinsip Tata Kelola yang Baik dalam pelayanan publik di Kantor. Lokasinya berada di Kecamatan Alas Barat Kabupaten Sumbawa.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian sangat menentukan untuk menangkap fenomena atau peristiwa sebenarnya yang terjadi pada benda yang diteliti, guna mengumpulkan data penelitian yang akurat. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 20 April hingga 24 Mei 2023 di Kantor Kecamatan Alas Barat Kabupaten Sumbawa. Lokasi ini dipilih untuk memastikan para peneliti dapat mengumpulkan data dan informasi yang tepat dan realistis dari pemangku kepentingan terkait.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, karena terdiri dari informasi yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata atau pernyataan yang tidak memerlukan perhitungan numerik atau pengujian statistik. Penelitian dilakukan dengan cara observasi dan wawancara, dengan menggunakan dua sumber data yang berbeda: data primer dan data sekunder:

#### 1. Data primer

Menurut Indriantoro & Supomo, (2002, p. 146) “Data primer merupakan Dapatkan data penelitian langsung dari sumber primer, bukan bergantung pada sumber sekunder. Data primer merupakan informasi faktual yang diperoleh langsung dari orang melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data tersebut terutama dikumpulkan dari pihak-pihak yang terlibat aktif dalam penerapan prinsip-prinsip good governance untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Alas Barat di Kabupaten Sumbawa.

#### 2. Data sekunder.

Sedangkan data sekunder menurut Indriantoro & Supomo, (2002, p. 147) Data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung yang dikumpulkan peneliti melalui media perantara disebut dengan “data sekunder”. Data sekunder, seperti data yang diperoleh secara real-time, memberikan informasi berharga bagi peneliti, terutama ketika melakukan penelitian dengan subjek manusia atau menganalisis dokumen. Konten ini diperoleh melalui penelitian bibliografi menyeluruh yang dilakukan pada banyak buku. Berdasarkan literatur ilmiah sebelumnya dan sumber online yang berkaitan dengan penelitian (Sugiyono, 2005, p. 62). Data sekunder dalam

penelitian ini mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari temuan penelitian, termasuk jurnal, surat kabar, buku, majalah, atau sumber lain yang menawarkan data relevan untuk prosedur penelitian.

### 3.4. Teknik Pemilihan Informan/Narasumber

Informan penelitian adalah Individu yang mampu memberikan informasi. Informan penelitian mengacu pada entitas, seperti objek, individu, atau lembaga (organisasi), yang atributnya diteliti. Oleh karena itu, menurut Lawrence, (2013) Pemilihan sumber penelitian harus berpedoman pada berbagai faktor, terutama persyaratan bahwa sumber tersebut memiliki pemahaman yang baik tentang topik yang diteliti. Selanjutnya narasumber adalah individu-individu yang terjun langsung di lapangan, dan ketiganya telah mengalokasikan waktu untuk melakukan wawancara dengan peneliti. Wawancara dilakukan terhadap pihak-pihak atau informan yang relevan dengan permasalahan penelitian, sebagaimana dijelaskan dalam kriteria di atas.

Tabel 3.1. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Camat	1 Orang
2	Sekcam	1 Orang
3	Pegawai/Staf	2 Orang
4	Masyarakat	10 Orang
Total		15 Orang

Sumber :diolah oleh peneliti, 2022

Dalam penelitian ini, tehnik penentuan informan atau narasumber yang digunakan oleh peneliti adalah *Purposive Sampling* yaitu “teknik mengambil sample dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan atas suatu pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu”. (Arikunto, 2014).

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara (*interview*) dan dokumentasi :

1. Observasi

Observasi peneliti didasarkan pada pemeriksaan menyeluruh terhadap lapangan atau wilayah penelitian dan penilaian terhadap individu yang akan diwawancarai. Hal ini memungkinkan penulis untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang lingkungan sekitar orang yang diwawancarai. Menurut Nana Syaodih (2013:220), observasi memberikan data yang dapat digunakan untuk memperoleh wawasan atau dijadikan sebagai sarana untuk memverifikasi atau memperkuat informasi yang dikumpulkan sebelumnya.

2. Wawancara

Observasi yang dilakukan peneliti adalah dengan melihat kondisi lapangan atau lokasi penelitian dan melihat narasumber yang akan diwawancarai, sehingga penulis dapat lebih mengenal lokasi narasumber yang diwawancarai. Menurut Nana Syaodih (2013:220) Dari observasi akan diperoleh data tentang suatu permasalahan, sehingga dapat memperoleh pemahaman atau sebagai alat untuk mengecek kembali atau membuktikan informasi/informasi yang diperoleh sebelumnya.

3. Dokumentasi

Peneliti menggunakan banyak teknik dokumentasi, seperti memanfaatkan alat perekam, mengambil gambar, dan mengumpulkan dokumen. Peralatan

rekaman digunakan untuk menangkap wawancara yang dilakukan antara penulis dan sumber, sedangkan gambar berfungsi sebagai bukti wawancara penulis dengan sumber. Selain itu, dokumen membantu peneliti dalam mengumpulkan data yang diperlukan secara efisien.

### **3.6. Teknik Analisis Data**

Analisis data dimana data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga peneliti dapat menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian (Arikunto, 2010).

Langkah-langkah menganalisis data, menurut Arikunto, (2014, p. 57):

#### **1. Pencatatan data**

Pencatatan data dilakukan dalam format catatan lapangan yang dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut:

- a) Pencatatan awal dilakukan selama wawancara, observasi, studi dokumentasi dengan menggunakan kata kunci.
- b) Perluasan yang merupakan bentuk catatan lapangan yang terdiri dari catatan deskriptif dan reflektif yang merupakan tanggapan peneliti.
- c) Melakukan perbaikan (revisi).

Data yang diperoleh di lapangan saat melakukan observasi dan wawancara. Langsung dicatat dan dijabarkan dengan kata-kata hingga seluruh data yang diteliti dirasa cukup oleh peneliti.

## 2. Reduksi data

Data lapangan yang dikumpulkan segera dicatat secara metedis, komprehensif, dan terorganisir setelah pengumpulan data selesai. Hal ini memastikan bahwa laporan dapat dianalisis sejak awal penelitian. Laporan tersebut kemudian diringkas dengan memilih elemen-elemen kunci yang selaras dengan tujuan penelitian. Data yang diringkas memberikan gambaran yang jelas tentang pengamatan dan memudahkan peneliti untuk segera menemukannya, jika diperlukan. Reduksi data memfasilitasi pembuatan kode untuk beberapa aspek. Peneliti dengan hati-hati memilih data yang direkam untuk meningkatkan tingkat detail dan kejelasannya, sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan dengan lebih efektif.

## 3. *Display* data

*Display* data ialah Menampilkan data dalam format seperti tabel, matriks, jaringan, bagan, atau grafik, dan lain-lain. Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti dapat mengelola secara efektif dan menghindari kewalahan oleh data dalam jumlah besar. Data yang direduksi disajikan dalam format tabel, menghubungkan pola asuh yang muncul dengan pembentukan perkembangan sosial-emosional. Hal ini memungkinkan data tersebut dikaitkan dengan Kualitas Pelayanan Publik.

## 4. Verifikasi data

menyajikan data dalam bentuk tabel, matriks, jaringan, bagan, atau grafik, dan lain sebagainya. Dengan cara ini, peneliti dapat mengontrol data dan tidak tenggelam dalam tumpukan data. Data yang telah direduksi disajikan dalam

bentuk tabel dengan menghubungkan pola asuh yang muncul dengan perkembangan sosial emosional yang terbentuk sehingga data yang muncul berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik.

## 5. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hasil akhir dari proses penyelesaian suatu masalah. Data yang diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan data dianalisis untuk memperoleh kesimpulan akhir. Hasil awal yang disajikan dapat berubah sampai bukti kuat yang menguatkan diperoleh pada tahap pengumpulan data berikutnya. Temuan yang kredibel adalah temuan yang disajikan pada awal proses penelitian dan didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat peneliti mengumpulkan data di lapangan. (Sugiyono, 2005, p. 243).

### 3.7. Uji Validitas Data

Uji Validasi Data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji Validitas Data dalam penelitian kualitatif meliputi, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2007, p. 270).

#### 1. *Credibility*

Uji *Credibility* (Kredibilitas) Kredibilitas temuan penelitian yang diberikan tidak perlu dipertanyakan, karena terbukti bahwa upaya ilmiah telah dilakukan.

#### 2. *Transferability*

*Transferability* Validitas eksternal mengacu pada sejauh mana temuan penelitian secara akurat mewakili atau dapat diterapkan pada populasi yang lebih besar dari mana sampel diambil (Sugiyono, 2007, p. 276)

### 3. *Dependability*

Pengujian *Dependability* Hal ini dicapai dengan melakukan audit komprehensif terhadap seluruh proses penelitian. Melalui penggunaan auditor atau supervisor yang otonom, semua aktivitas yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan penelitian akan diaudit. Misalnya, proses tersebut dapat dimulai ketika peneliti memulai identifikasi masalah yang ada, memilih sumber data, melakukan analisis data, memverifikasi keakuratan data, dan menghasilkan laporan mengenai temuan dari observasi.

### 4. *Confirmability*

Uji konfirmabilitas penelitian merupakan istilah alternatif untuk objektivitas pengujian kualitatif. Penelitian dapat dianggap obyektif bila temuannya telah mencapai konsensus di antara sejumlah besar individu. Konfirmabilitas dalam penelitian kualitatif mengacu pada proses pengujian temuan penelitian untuk memastikan temuan tersebut terkait erat dengan metode yang digunakan. Apabila hasil penelitian ditentukan oleh proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah mencapai standar konfirmabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan Uji Kredibilitas untuk memastikan bahwa data penelitian yang diberikan dapat dipercaya dan bebas dari keraguan, karena dilakukan dengan ketelitian ilmiah.