

**SKRIPSI**

**PENERAPAN GOOD GOVERNENCE  
DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

(Studi di Kantor Camat Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat)

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar (S1)  
Sarjana Administrasi Publik (S.AP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram



Disusun Oleh :

**M HERU**  
218110184

**KONSENTRASI PEMBANGUNAN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS LMU SOSIAL DAN LMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
2022**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENERAPAN GOOD GOVERNENCE  
DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**  
(Studi di Kantor Camat Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat)

Disusun dan diajukan oleh :

**M.HERU**  
NIM: 218110184

**PROGRAM STUDI  
ADMINISTRASI PUBLIK**

Telah diperiksa dan diajukan untuk diuji dalam sidang skripsi  
Mataram, 07 Februari 2022

**Menyetujui  
Pembimbing**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**(Dr. H. Muhammad Ali, M.Si)**  
NIDN. 0806066801

  
**ILHAM ZITRI, S.IP., M.IP**  
NIDN. 0817119102

**Mengetahui**

**Ketua Program Ilmu Administrasi Publik**



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

**PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PENERAPAN GOOD GOVERNENCE**  
**DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG**  
**ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**  
(Studi di Kantor Camat Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat)

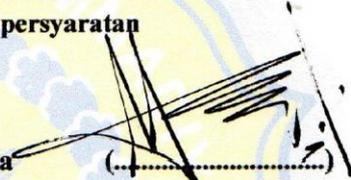
Oleh :

**M.HERU**

**NIM: 218110184**

**Telah dipertahankan didepan penguji**  
**Pada tanggal 07 Februari 2022**  
**Dinyatakan telah memenuhi persyaratan**

Tim penguji,

1. **Dr. H. Muhammad Ali, M.Si** Ketua   
**NIDN. 0806066801**
2. **ILHAM ZITRI, S.IP., M.IP** Anggota I   
**NIDN. 0817119102**
3. **Yudhi Lestanata S.IP.,M.IP** Anggota II   
**NIDN. 0827118801**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**  
**Universitas Muhammadiyah Mataram**

  
**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
**NIDN. 0806066801**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : M.HERU

NIM : 218110184

Alamat : Desa Belo, Kecamatan Jereweh, Kabupaten Sumbawa Barat, Nusa Tenggara Barat

1. Memang benar skripsi yang berjudul "Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan" adalah asli karya saya sendiri dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik ditempat manapun.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain yang telah dipublikasikan, memang diacu sebagai sumber dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Jika kemudian hari pernyataan saya ini terbukti tidak benar saya siap mempertanggung jawabkannya termaksud meninggalkan gelar keserjanaan yang saya peroleh

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Mataram, 7 Januari 2022

Yang membuat pernyataan

  
M.HERU  
NIM: 218110184



**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 : M.HERLI  
 NIM : 218110189  
 Tempat/Tgl Lahir : Lotim, 9 APRIL 1997  
 Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
 Fakultas : FISIPOL  
 No. Hp : 085 333 588 088  
 Email : mheru009@gmail.com

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

*PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PECAYANAN PUBLIK  
 PADA BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
 (STUDI KASUS KECAMATAN JEREWELI)*

**Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 50%**

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.

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

Mataram, 15 MARET .....2022  
 Penulis



M.HERLI  
 NIM. 218110189

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 : M. HERU  
NIM : 218110184  
Tempat/Tgl Lahir : Lotim, 9 April 1999  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
Fakultas : IPSIPOL  
No. Hp/Email : 085 335 583 088 / mheru0090@gmail.com  
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:

PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK  
PADA BIDANG ADMINISTRASI KEPENDIDIKAN  
(Studi Kasus Kecamatan Jereweh)

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, 15 MARET .....2022  
Penulis



M. HERU  
NIM. 218110184

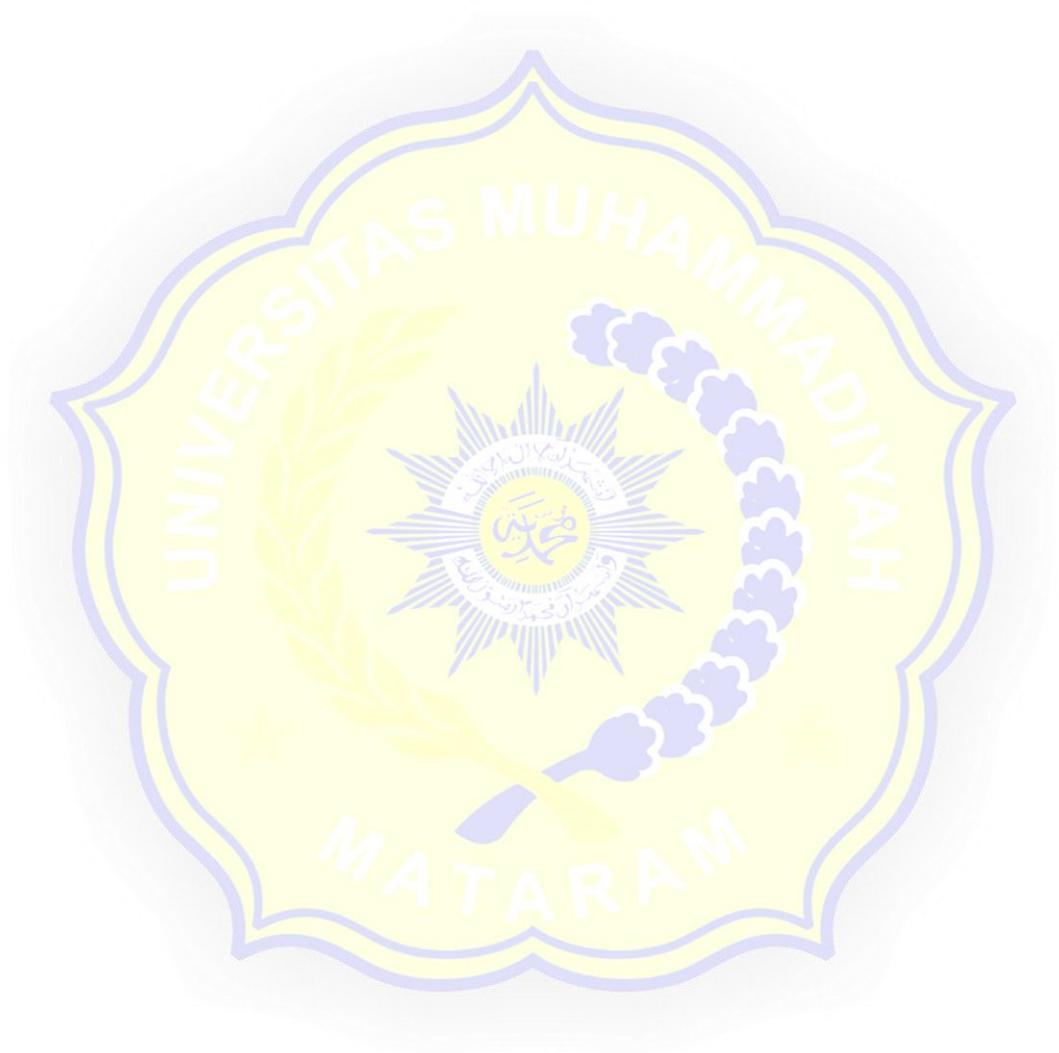
Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

## **MOTTO**

**“BAHAGIA ADALAH HASIL DARI KELELAHAN”**



## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini. Karya ini saya sembahkan untuk :

1. Bapak Alm. H. M Dahlan dan Ibu tercinta Kasmiwati
2. Kepada Kakak tercinta Suhasniwati dan Kakak Siswadi
3. Kepada Keluarga Besar di Lombok Timur-Jereweh
4. Kepada saudara seperjuangan Amfia Kurniawan dan, Jumadi Lawoton
5. Kepada teman saya Adi Hidayat, Arif Hidayat, Astri Pramasari, Ima Febrianti, Sri Wahyunanik, Hazizaturrohmi, Aprianingsih, Muhaimin, icha, Yuli, Orce Kabunggul, Eka Juliadin dan semua Kelas D yang tidak bisa saya sebutin persatu-satu.
6. Sahabat terbaik saya Wawan Andriadi

Demikian persembahan yang dapat saya sajikan. Semoga Allah SWT senantiasa selalu memberikan Rahmat dan Karuniah-Nya dalam hidup.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada saya, sehingga Skripsi yang berjudul **“PENERAPAN GOOD GOVERNENCE DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN”** dapat tersusun dengan baik, dapat di sajikan dengan baik saya menyadari bahwa dalam penyusunan maupun pengkajian masih banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun yang saya sangat harapkan, demi untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunianya kepada kita semua, dan akhirnya mudahan-mudahan skripsi ini walaupun sederhana dapat bermanfaat bagi saya dan bagi para pendengar. Dalam menyusun skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu. Pihak-pihak terkait tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Bapak Dr. H.Arsyad Abdul Gani,M.Pd Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. (Pembimbing 1)
3. Bapak Dedy Iswanto, ST., M.M., Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom., Selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

5. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP Selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Bapak Ilham Zitri S.AP,.M.AP Dosen (Pembimbing 2) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
7. Orang Tua Tercinta, yang selalu memberikan do'a, semangat, serta kasih sayang yang tiada hentinya agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Para Dosen yang tentunya tidak dapat saya sebutkan satu persatu, teman-teman seperjuangan dan pihak luar yang tidak tangguh-tangguhnya membagi pengalaman serta ilmu pengetahuan dalam penyusunan skripsi ini.

Demikian kata pengantar ini saya sampaikan sebagai bahan referensi dan acuan kedepannya. Sebagai kata penutup “ambil buahnya dan campakkanlah isinya, ambil baiknya dan buanglah buruknya”, TERIMA KASIH.

Mataram, Senin 7 Maret 2022

Penyusun

**PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK  
BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

(Studi Kasus Kecamatan Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat)

**M Heru<sup>1</sup>, Dr. H. Muhammad Ali<sup>2</sup>, Ilham Zitri<sup>3</sup>  
Mahasiswa<sup>1</sup>, Pembimbing Utama<sup>2</sup>, Pembimbing Kedua<sup>3</sup>  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram**

**ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dengan aparaturnya. Pemerintahan yang baik (Good Governace) adalah pemerintahan yang dapat membangun dan menyelenggarakan pemerintahan yang adil, makmur, dan sejahtera. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori pengukuran efektivitas Sedarmayanti. suatu program dapat dilihat dari input, proses produksi, output dan produktivitas Pengukuran keberhasilan instansi pemerintah dalam kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di kantor kecamatan jereweh untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pemerintahan yang baik di sektor kependudukan Kecamatan Jereweh. Selama pengumpulan data, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data terdiri dari dokumentasi, reduksi, verifikasi data, dan kemudian ditarik kesimpulan.

Dari Hasil penelitian yang dilakukan diperoleh bahwa Pemerintah Kecamatan Jereweh sudah Efektif dalam penerpan Good Governance dalam pelayanan Administrasi Kependudukan yang dimana dapat di peroleh dari Input, Proses Produksi dan Produktivitas pegawai yang handal saat melayani masyarakat dengan baik dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Faktor Pendorong dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Jereweh yaitu ; faktor kesadaran Aparatur, Aturan dan Organisasi. Dan menjadi faktor penghambat yaitu: faktor kesadaran masyarakat dan faktor sarana dan prasarana.

**Kata Kunci :** Good Governance, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

**IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE IN PUBLIC SERVICES  
IN POPULATION ADMINISTRATION  
(Case Study of Jereweh District, West Sumbawa Regency)**

M Heru<sup>1</sup> Dr. H. Muhammad Ali<sup>2</sup>, Ilham Zitri<sup>3</sup>  
Student<sup>1</sup>, Main Advisor<sup>2</sup>, Second Advisor<sup>3</sup>

Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences  
Muhammadiyah University of Mataram

**ABSTRACT**

The government and its apparatus are responsible for public service. A government that can develop and run a just, prosperous, and prosperous government is said to have good governance. This study is a qualitative descriptive study that employs the theory of Sedarmayanti effectiveness measurement. The input, production process, output, and productivity of a program can all be seen. Identifying obstacles that impede the implementation of good governance in the Jereweh sub-district population sector by measuring the success of government agencies in the quality of public services in the field of population administration at the Jereweh sub-district office. Observation, interviews, and documentation were used by the researcher during data collection. Documentation, reduction, data verification, and finally conclusions were used as data analysis approaches.

According to the findings of the research, the Jereweh District Government has been effective in implementing Good Governance in Population Administration services, as evidenced by the Input, Production Process, and Productivity of dependable employees when serving the community well and handling any complaints in accordance with the wishes of the public. Factor awareness of apparatus, rules, and organization are the driving forces in the provision of public services in Jereweh District. The community awareness aspect, as well as the amenities and infrastructure factor, are the stumbling blocks.

***Keywords: Good Governance, Public Service, Population Administration***



**IN POPULATION ADMINISTRATION**  
**(Case Study of Jereweh District, West Sumbawa Regency)**

M Heru<sup>1</sup> Dr. H. Muhammad Ali<sup>2</sup>, Ilham Zitri<sup>3</sup>  
Student<sup>1</sup>, Main Advisor<sup>2</sup>, Second Advisor<sup>3</sup>

Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences  
Muhammadiyah University of Mataram

**ABSTRACT**

The government and its apparatus are responsible for public service. A government that can develop and run a just, prosperous, and prosperous government is said to have good governance. This study is a qualitative descriptive study that employs the theory of Sedarmayanti effectiveness measurement. The input, production process, output, and productivity of a program can all be seen. Identifying obstacles that impede the implementation of good governance in the Jereweh sub-district population sector by measuring the success of government agencies in the quality of public services in the field of population administration at the Jereweh sub-district office. Observation, interviews, and documentation were used by the researcher during data collection. Documentation, reduction, data verification, and finally conclusions were used as data analysis approaches.

According to the findings of the research, the Jereweh District Government has been effective in implementing Good Governance in Population Administration services, as evidenced by the Input, Production Process, and Productivity of dependable employees when serving the community well and handling any complaints in accordance with the wishes of the public. Factor awareness of apparatus, rules, and organization are the driving forces in the provision of public services in Jereweh District. The community awareness aspect, as well as the amenities and infrastructure factor, are the stumbling blocks.

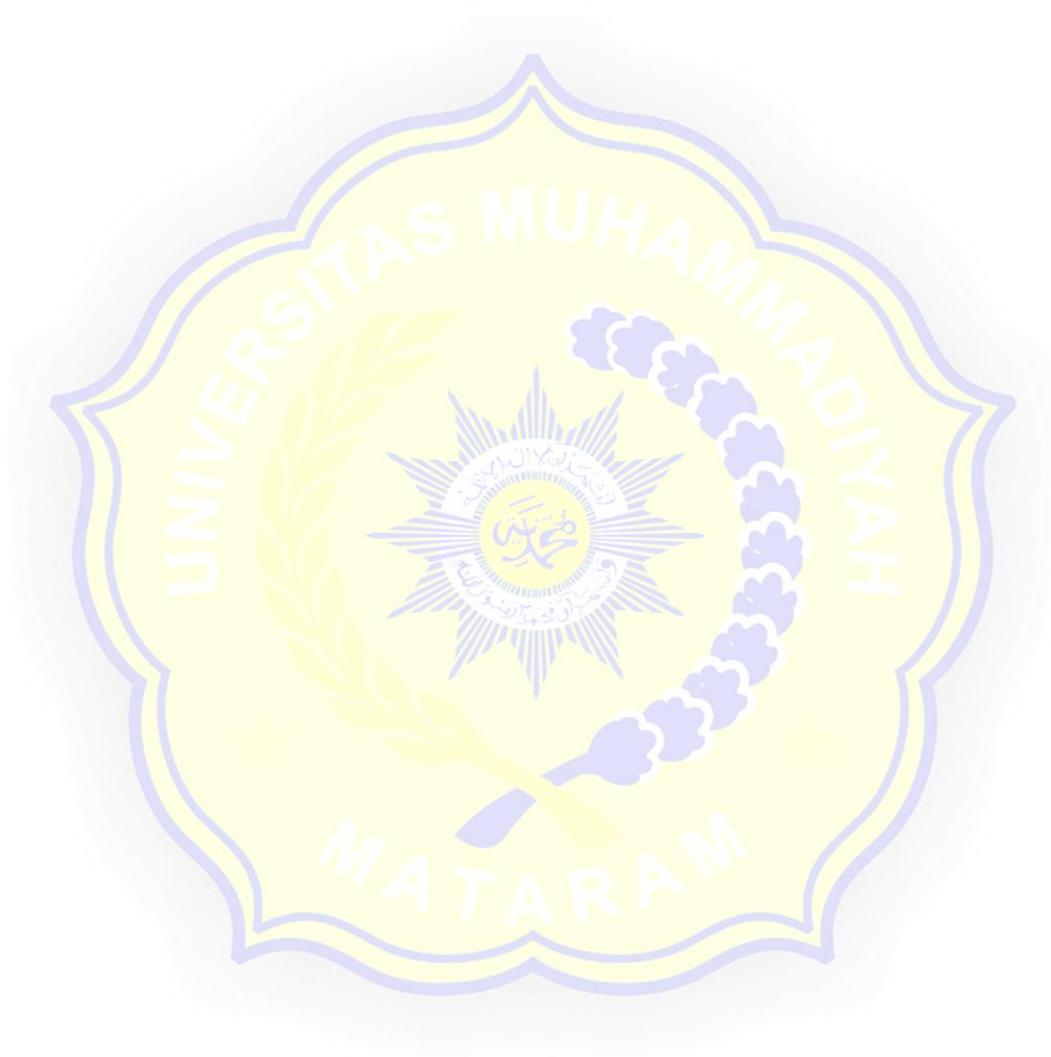
***Keywords: Good Governance, Public Service, Population Administration***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PLAGIARISME</b> .....	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABLE</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAGAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>5</b>
2.2 Good Governance.....	8
2.2.1 Definisi Good Governance.....	8
2.2.2 Konsep Good Governance.....	8
2.2.3 Prinsip-Prinsip Good Governance.....	9
2.3 Pelayanan Publik.....	11
2.3.1 Definisi Pelayanan Publik.....	11
2.3.2 Standar Pelayanan Publik.....	12
2.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan publik.....	13
2.3.4 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	14

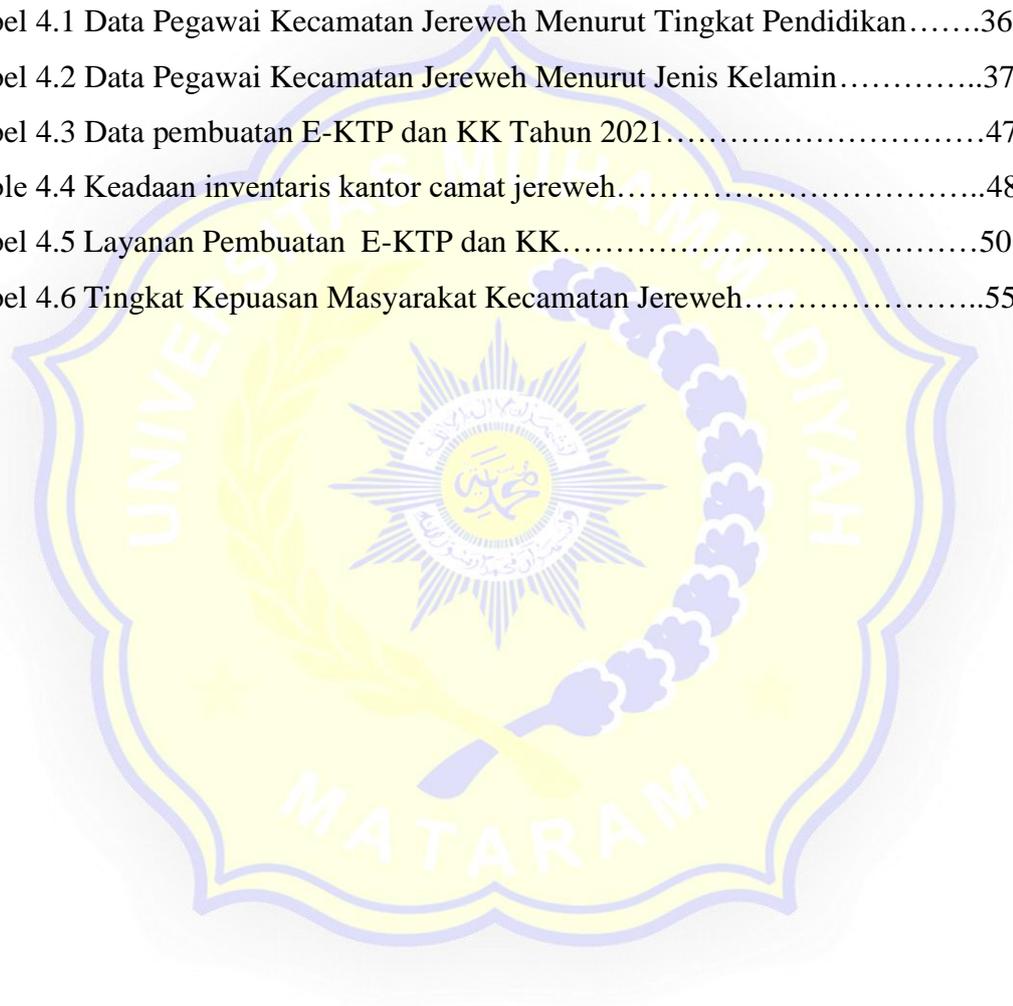
2.3.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	16
2.3.6 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	17
2.3.7 Standar Oprasional Prosedur (SOP).....	18
2.4 Administrasi Kependudukan.....	19
2.5 Kerangka Berfikir.....	20
2.6 Definisi Konseptual.....	20
2.6.1 Good Governance.....	21
2.6.2 Pelayanan Publik.....	21
2.6.3 Administrasi Kependudukan.....	21
2.7 Definisi Oprasioanal.....	21
<b>BAB III METELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Lokasi Penelitian.....	24
3.3 Sumber Penelitian.....	24
3.4 Informan Penelitian.....	25
3.5 Tehnik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Tehnik Analisis Data.....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1 Deskripsi Tempat Penelitian.....	30
4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat.....	30
4.1.2 Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Jereweh.....	38
4.1.3 Penyelenggaraan Pelayanan Di Kecamatan Jereweh.....	42
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	44
4.2.1 Penerpan Good Governace Dalam Efektivitas Pelayanan Publik.....	44
4.2.1.1 Aspek Input.....	45
4.2.1.2 Proses produksi.....	49
4.2.1.3 Aspek Produktivitas.....	53
4.2.2 Kendala dalam penerapan good governance .....	57
4.2.3 Upaya Mengatasi Permasalahan.....	58
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan.....	59

5.2 Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>



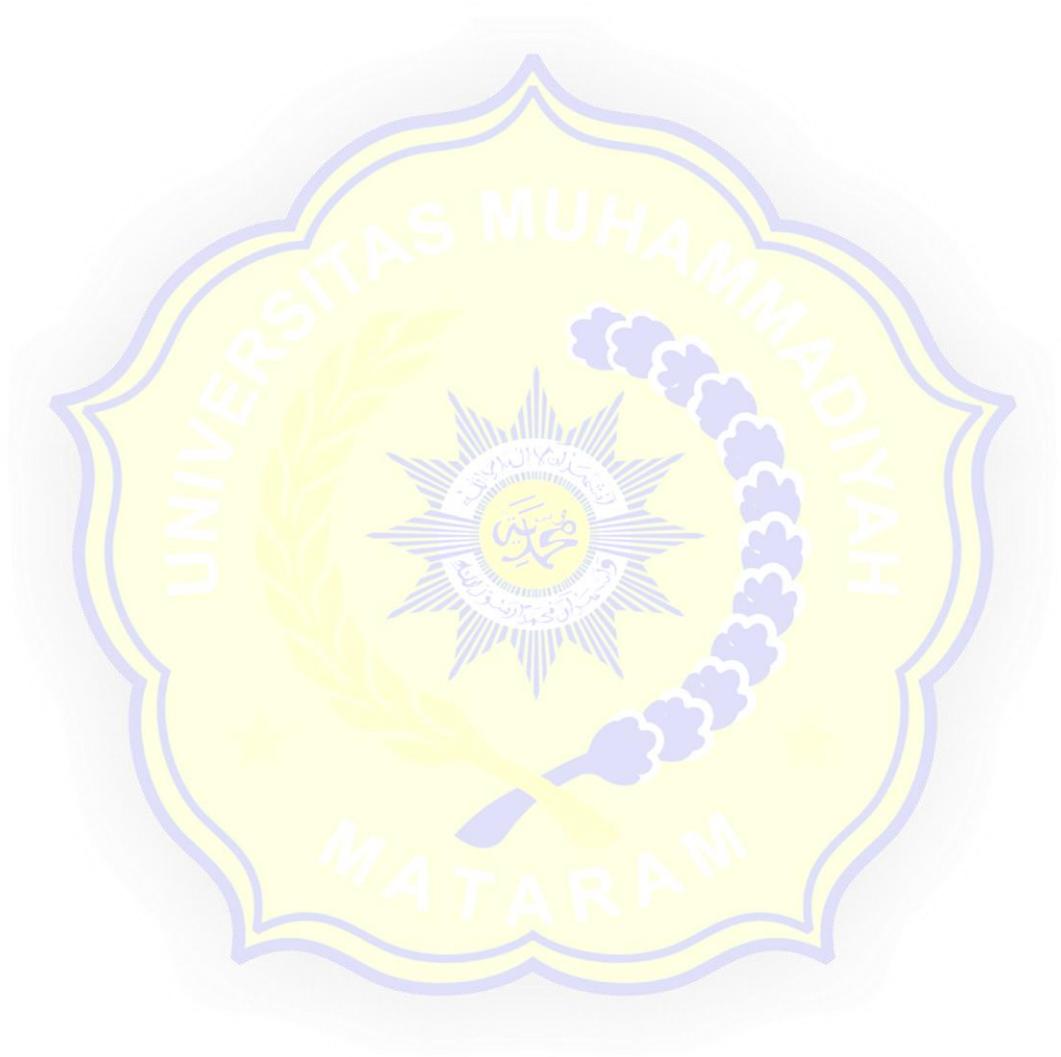
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 2.2 Definisi Oprasional.....	22
Tabel 2.3 Informan Penelitian.....	26
Tabel 4.1 Data Pegawai Kecamatan Jereweh Menurut Tingkat Pendidikan.....	36
Tabel 4.2 Data Pegawai Kecamatan Jereweh Menurut Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.3 Data pembuatan E-KTP dan KK Tahun 2021.....	47
Table 4.4 Keadaan inventaris kantor camat jereweh.....	48
Tabel 4.5 Layanan Pembuatan E-KTP dan KK.....	50
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Jereweh.....	55



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.2 Polling Wbsite.....56



## BAGAN

Bagan 3.5 Kerangka Berfikir .....	20
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Jereweh .....	34
Bagan 4.2 Alur Pelayanan Administrasi Kecamatan Jereweh .....	42



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah suatu tanggung jawab pemerintah bersama/berserta aparaturnya dalam rangka membangun untuk mewujudkan pemerintahan adil, makmur, dan sejahtera. Pelayanan publik menjadi bentuk komitmen pemerintah untuk menyejahterakan masyarakatnya. Pemerintahan yang berkualitas adalah pemerintahan yang memiliki tatanan pemerintahan yang baik (Good Governance). Dalam kehidupan masyarakat akan dikatakan makmur apabila sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pemerintah telah terealisasi dengan baik. Menurut Sedarmayanti (2012: 2) menunjukkan bahwa tata pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang membutuhkan komitmen dan partisipasi semua pihak, pemerintah, masyarakat, sehingga pemerintah yang baik dapat menjadi kenyataan.

Untuk terciptanya pemerintahan yang baik, pemerintah harus menciptakan atau menyelenggarakan produk pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau seperangkat kegiatan dalam ruang lingkup pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan jasa publik. (Ramadani, F. N. 2018)

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas UU no. pemerintah tidak lagi mempedulikan kepentingan keluarga Daerah Otonom Daerah merupakan hak, wewenang dan kewajiban Daerah Otonom untuk mengatur dan mengurus unit keluarganya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku..

Berdasarkan Perbub Sumbawa Barat Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pasal 1 ayat (16) bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam lingkup pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan haknya. setiap warga negara dan penduduk suatu barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah harus meningkatkan kualitas dan menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip umum pemerintahan untuk perlindungan setiap warga negara oleh perangkat pemerintah pusat, di daerah, bahkan di jajaran pemerintah kecamatan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat di bidang administrasi kependudukan antara lain: pembuatan surat motivasi membuat kartu tanda penduduk, kartu keluarga, surat keterangan dan lain-lain.

Sebagai perangkat daerah, Kecamatan Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat (KSB) merupakan komponen daerah yang kegiatan operasionalnya memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. , legalisir EKTP dan lain-lain. Untuk

meningkatkan pelayanan yang baik harus didukung oleh pegawai yang profesional, bertanggung jawab dan kompeten yang dapat memahami dan menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang diberikan. Pegawai harus dapat menggunakan teknologi, pegawai juga harus memiliki karakter yang ramah, santun dalam berbicara dan berperilaku terhadap masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis, diperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat (KSB) masih memiliki keluhan yang diajukan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung, padahal kepuasan masyarakat menjadi indikator utama jika berbicara tentang pelayanan publik. Keluhan tentang prosedur pelayanan, waktu penyelesaian dan sikap pengelola pelayanan merupakan hal yang masih sering didengar oleh masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik pada Bidang Administrasi Kependudukan Kecamatan Jereweh?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat Penerapan *good governance* dalam Pelayanan Publik pada Bidang Administrasi Kependudukan Kecamatan Jereweh?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik pada Bidang Administrasi Kependudukan Kantor Camat Jereweh.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik pada Bidang Administrasi Kependudukan Kantor Camat Jereweh.

#### **1.4 Manfaat Penelitian.**

Bagi mahasiswa :

- a. Sebagai Manfaat praktis, yaitu :

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada aparatur pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi dan perannya secara efektif demi terselenggaranya pemerintahan yang lebih baik di masa yang akan datang dan mampu memberikan informasi yang tepat terkait dengan terselenggaranya atau terselenggaranya kegiatan pelayanan publik menurut prinsip-prinsip *good governance*.

- b. Manfaat ilmiah yaitu;

Hasil penelitian ini seharusnya memperkaya refleksi intelektual dalam bidang ilmu pemerintahan dan dapat meningkatkan kemampuan analisis ilmiah dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya kegiatan pelayanan.

- c. Secara akademis

Sebagai syarat menyelesaikan studi jenjang Pendidikan program sarjana (S1).

## BAB II

### TINAJAUN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan sebagai bahan pembandingan dan pedoman penelitian.

**Table 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	
1	Nama	Subhan Suaib
	Judul	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sekarbela
	Tahun	2021
	Metode Penelitian	Kualitatif
	Hasil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor kecamatan Sekarbela dipersepsikan pada aspek bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keamanan (assurance), empati. (aksen). Sekarbela telah membangun fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada di kantor kecamatan Sekarbela dari segi kehandalan mengenai kehandalan penanganan pengaduan dari masyarakat. pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan terutama masyarakat yang bingung dengan pelayanan yang dilihat antara agen dan pengunjung yang saling berkomunikasi.
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 penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance belum dilaksanakan secara optimal dimana terdapat beberapa indikator yang belum diterapkan di kantor kecamatan Masalle, kecamatan Masalle, serta pegawai instansi yang ramah, sopan dan santun. bahasa yang mudah dipahami dalam penyampaian pelayanan (2) efektifitas dan efisiensi belum terlaksana dengan baik, beberapa pegawai tidak disiplin dalam bekerja yaitu datang terlambat dan memberikan pelayanan yang agak berbelit-belit, (3) keadilan atas prinsip good governance tidak ditegakkan dengan baik. yaitu selalu menggunakan sistem nepotisme dalam pemberian pelayanan, (4) kewajiban telah dilaksanakan dengan baik, dimana Camat bertanggung jawab atas kelalaian yang dilakukan, dan setiap program yang akan dilaksanakan telah ditetapkan akan disosialisasikan. (5) Transparansi jelas belum dilaksanakan dengan benar, ketika lembaga tidak memberikan rincian biaya pelaksanaan layanan dan jangka waktu untuk melakukan layanan administrasi yang sering memberikan citra buruk di Masyarakat.
3	Nama	Khairunsyah Purba
	Judul	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan
	Tahun	2020
	Metode Penelitian	Kualitatif
	Hasil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan belum optimal, dimana dimensi akuntabilitas dan akuntabilitas serta tangibility menjadi aspek permasalahan warga yang paling dominan
4	Nama	Subhan

	Judul	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan.
	Tahun	2020
	Metode Penelitian	Kualitatif
	Hasil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi pelayanan publik yang meliputi: tangible, reliability, responsiveness, security dan empati diterapkan di Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan, sehingga masyarakat merasa puas menerima pelayanan.
5	Tahun	2016
	Metode Penelitian	Kualitatif
	Hasil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip good governance pada Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda berjalan cukup baik terutama dalam hal partisipasi, akuntabilitas, supremasi hukum, transparansi, efektivitas dan efisiensi. , serta daya tanggap.
	Tahun	2016
	Metode Penelitian	Kualitatif

## **2.2 Good Governance**

### **2.2.1 Definisi Good Governance**

Menurut Sedarmayanti (2012:2), pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang membutuhkan komitmen dan partisipasi semua pihak, pemerintah dan masyarakat, dan ada beberapa faktor agar pemerintahan yang baik dapat tercapai dengan baik.

Menurut Hasibuan (2008:45), ia menegaskan bahwa pemerintahan yang baik adalah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang di dalamnya model dan sikap para pelakunya didasarkan pada prinsip-prinsip dan ciri-ciri tertentu dalam rangka mewujudkan negara (pemerintahan) yang kuat.

### **2.2.2 Konsep Good Governance**

Konsep *good governance* akan dapat di implementasikan sesuai dengan prinsip-prinsip di atas bila pemerintah telah mempunyai mekanisme untuk melakukan itu semua. Dalam hal ini Sinambela (2006:51) mengingatkan bahwa ada 8 (delapan) kriteria yang harus dipenuhi untuk dapat menghasilkan mekanisme yang menghasilkan *good governance*. Kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya keterangan atau kebenaran
- 2) Adanya kebebasan dalam berpendapat
- 3) Adanya keadilan serta konsep, berupa kepastian hukum yang menjamin
- 4) Adanya akuntabilitas dan transparansi
- 5) Tersedianya informasi pembangunan yang dapat diakses oleh masyarakat
- 6) Terciptanya efektivitas dan efisiensi

- 7) Terbentuknya kerja sama yang baik antara Pemerintah
- 8) Tersedianya kesempatan luas untuk mengoreksi kebijakan pemerintahan.

### 2.2.3 Prinsip – Prinsip Good Governance

Menurut Sedarmayanti (2012: 2) Menegaskan bahwa pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang memerlukan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah, masyarakat, agar pemerintahan yang baik dapat menjadi kenyataan dan berfungsi dengan baik, ada beberapa unsur atau prinsip utama yang dapat memberikan gambaran tentang administrasi publik dengan ciri-ciri good governance, yaitu: akuntabilitas, transparansi, daya tanggap, partisipasi masyarakat, efektivitas dan efisiensi.

Indikator prinsip good governance telah dikemukakan oleh LAN (Lembaga Tata Negara) dengan menggunakan teori good governance, khususnya menurut Sedarmayanti yang dapat menjadi acuan kinerja suatu pemerintahan meliputi :

1. Tegaknya supermasi hukum *Rule of Law*
2. Partisipasi Masyarakat (*participation*).
3. Transparansi (*Transparency*).
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
5. Berorientasi pada Konsensus (*Consensus Orientation*)
6. Keadilan
7. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah

pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti (2009:60) antara lain yaitu:

- a) *Input* adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem (Susanto, 2007). Input dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan dilakukan atau dilaksanakan tergantung pada apa yang direncanakan dan yang mempengaruhi hasil. Input yang ada dapat dilihat dari kebutuhan sarana dan prasarana instansi terkait seperti ruang server, material (bahan buku) berupa data-data yang dibutuhkan yang nantinya akan ditransformasikan menjadi informasi.
- b) Proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang menitikberatkan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan adalah pemilihan tujuan yang tepat dan identifikasi sarana untuk mencapai tujuan.
- c) Hasil (*output*) merupakan komponen sistem yang berupa berbagai bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pemroses. Hasil yang diharapkan adalah perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*), hasil tersebut dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan prima yang diberikan oleh badan yang berkompeten.
- d) Produktivitas adalah ukuran penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang secara umum dinyatakan sebagai perbandingan antara hasil yang diperoleh dengan sumber daya yang digunakan (Sedarmayanti, 2009: 58). dalam hal ini diperlukan motivasi sebagai penggerak kegiatan

untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan kebutuhan akan teknologi dan sarana produksi yang memadai dan maju untuk meningkatkan produktivitas.

Menurut Kurniawan, 2005:106 yang menekankan pentingnya efisiensi dalam mencapai tujuan organisasi dan efisiensi merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi, sedangkan Sharma (dalam Tangkilisan, 2005:64) memberikan kriteria atau ukuran efektivitas organisasi mengenai internal organisasi. faktor dan faktor eksternal organisasi, antara lain:

- 1) Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan – perubahan di dalam dan di luar organisasi
- 2) Produktivitas organisasi atau *output*

### **2.3 Pelayana Publik**

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

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang kegiatannya dapat menguntungkan suatu kelompok dan menawarkan kepuasan kepada masyarakat meskipun hasilnya tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut undang-undang no. 25 Tahun 2009 Bab I pasal 1 ayat 1, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan menurut peraturan perundang-undangan yang mendasar bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut uraian di atas, pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan,

baik berupa barang maupun jasa, yang merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah menurut undang-undang.

### **2.3.2 Standar pelayanan publik**

Berdasarkan Permen PAN dan RB nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan melaksanakan standar pelayanan dan menetapkan pernyataan pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), semua penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dikeluarkan untuk menjamin keaslian penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah struktur yang diterapkan oleh penyedia layanan dan harus dipatuhi oleh penyedia atau penerima layanan. Standar pelayanan publik paling sedikit meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu eksekusi
- 3) Biaya layanan
- 4) Struktur dan Infrastruktur
- 5) Kemampuan pegawai
- 6) Produk atau jasa

### 2.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2004:11), terdapat unsur-unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu: pihak pemberi pelayanan, yaitu pihak-pihak yang dapat memberikan pelayanan tertentu kepada konsumen, baik berupa pelayanan hanya berupa penyediaan. dan penyerahan barang (goods) atau jasa (services).

- 1) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 2) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 3) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Menurut Kasmir (2006:34) ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- 3) Bertanggung jawab kepada nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- 5) Mampu berkomunikasi
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)

### 2.3.4 Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:245) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

1) Empati dengan customers.

Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

2) Pembatasan prosedur.

Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.

3) Kejelasan tata cara pelayanan.

Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

4) Minimalisasi persyaratan pelayanan.

Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

5) Kejelasan kewenangan.

Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

6) Transparansi biaya.

Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan.

Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

8) Minimalisasi formulir.

Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

9) Maksimalisasi masa berlakunya izin.

Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

10) Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*.

Hak-hak dan kewajiban *providers* maupun *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11) Efektivitas penanganan keluhan.

Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

### 2.3.5 Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip keadilan dan non-diskriminasi, misalnya seperti yang diabadikan dalam UU No 25 tahun 2009. hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, perlakuan yang sama/tindakan diskriminatif, keterbukaan, tanggung jawab, fasilitas dan perlakuan khusus untuk kelompok, ketepatan, kecepatan, kemudahan dan kenyamanan.

Oleh karena itu, jelas bahwa pelayanan publik tetap harus memperhatikan keadilan dan ramah kepada orang-orang berkebutuhan khusus, seperti penyandang disabilitas yang rentan karena usia lanjut, perempuan dan anak-anak.

Permen PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Sederhana.

Standar pelayanan yang mudah dipahami, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya yang terjangkau bagi masyarakat dan penyelenggara.

2. Partisipatif.

Penyusunan standar pelayanan yang melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk dibahas bersama dan mencapai keselarasan berdasarkan komitmen atau kesepakatan.

3. Akuntabel.

Isu-isu yang diatur dalam standar pelayanan harus diimplementasikan

dan dijelaskan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan.

Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi.

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses

6. Keadilan.

Layanan yang diberikan dapat menjangkau semua orang dari berbagai status ekonomi, jarak geografis, kemampuan fisik dan mental.

### 2.3.6 Jenis-jenis pelayanan publik

Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

1. Pelayanan administrative

Yaitu jasa yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan suatu aset, dan lain-lain.

BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Hak Milik atau Pemeriksaan, dll. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

## 2. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

[http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1584/5/151801105\\_file%205.pdf](http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1584/5/151801105_file%205.pdf) diakses tanggal 14 desember 2021

### 2.3.7 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Atmoko (2011:2), standar operasional prosedur adalah gambaran tentang langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan prosedur kerja internal) yang diperlukan untuk melaksanakan suatu kegiatan dalam rangka mencapai tujuan instansi pemerintah. SOP sebagai dokumen/alat yang memuat proses dan prosedur usaha yang efektif dan efisien berdasarkan standar yang telah ditetapkan. (Sulistiani 2016)

Menurut MenPAN dan RB No. 35 Tahun 2012 Prosedur operasi standar adalah seperangkat instruksi tertulis yang baku mengenai berbagai proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, bagaimana dan kapan pelaksanaannya, di mana dan oleh siapa dilaksanakan. (Nurazizah 2020)

Standar Operasional Prosedur (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan struktur proses yang dilakukan oleh orang-orang dalam organisasi tersebut efektif, efisien, konsisten, terstandarisasi. (Nurazizah 2020)

Prosedur Operasional Standar yang disingkat SOP adalah tata cara atau acuan pelaksanaan tugas sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator prosedur administrasi sesuai dengan tata kerja, tata kerja dan sistem kerja unit organisasi yang bersangkutan. (Nurazizah 2020)

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa prosedur operasi standar adalah seperangkat instruksi tertulis yang menjadi pedoman pelaksanaan kegiatan kerja sesuai dengan fungsi dan alat evaluasi kinerja dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya. Standar Operating Procedures (SOP) Peraturan Walikota Tata Usaha Negara No 31 Tahun 2006 tentang Pembebasan Iuran/Prinsip Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga. (Sulistiani 2016)

#### **2.4 Administrasi kependudukan**

Menurut Sondang P. Siagian (2001:4) mengemukakan Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut undang-undang no. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan penyelenggaraan dan pengendalian penerbitan dokumen dan data yang berkaitan dengan kependudukan melalui pengelolaan informasi daftar, status kependudukan, administrasi kependudukan, dan penggunaan hasil pelayanan publik dan pembangunan sektor lain Secara umum administrasi kependudukan.

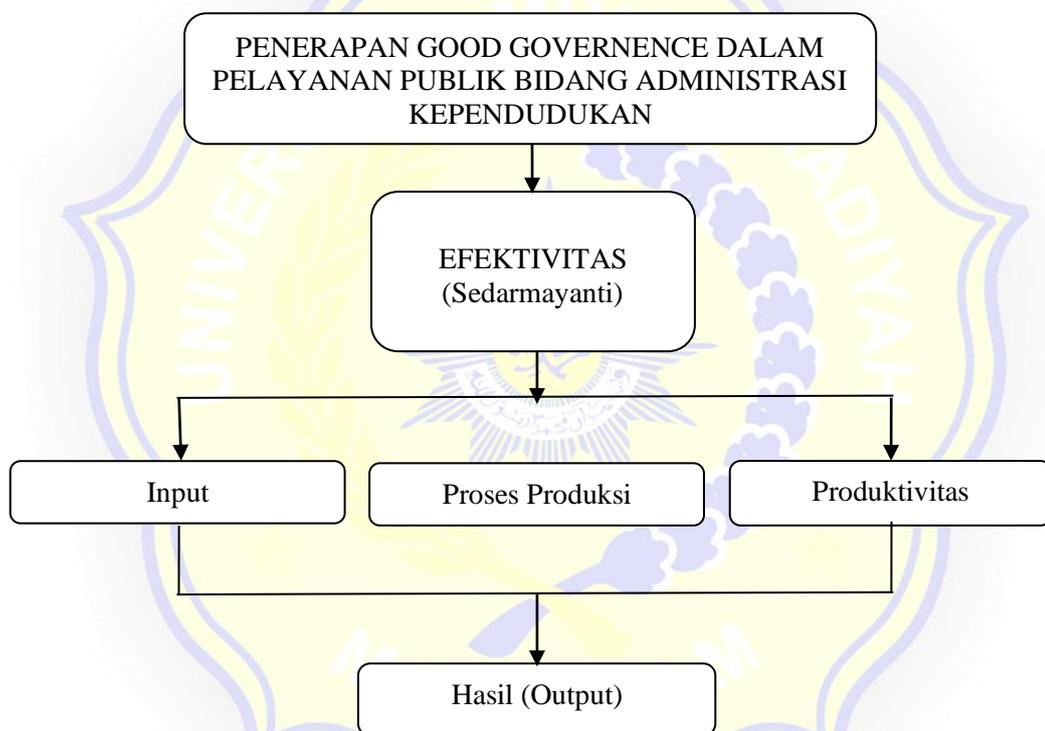
[http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1584/5/151801105\\_file%205.pdf](http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1584/5/151801105_file%205.pdf)

diakses tanggal 14 desember 2021

### 3.5 Kerangka Berfikir

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti (2009:60) antara lain yaitu:

**Bagan. 2.1 Kerangka Berfikir**



Sumber diolah oleh peneliti

### 2.6 Defenisi Konseptual

Defines konseptual menurut Singarimbun dan Effendi (2001:121) adalah pemaknaan dan konsep yang digunakan , sehingga memudahkan peneliti dalam mengoprasikan konsep tersebut di lapangan. Konseptual dalam penelitian ini adalah Good Governance, Pelayanan publik, dan Administrasi Penduduk.

### **2.6.1 Good Governance**

Sedarmayanti (2012:2) menyatakan bahwa pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang memerlukan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah, masyarakat, agar pemerintahan yang baik dapat menjadi kenyataan dan berfungsi dengan baik, ada beberapa unsur atau prinsip utama yang dapat memberikan wawasan menjadi administrasi publik Ciri-ciri pemerintahan yang baik adalah: Akuntabilitas, Transparansi, Responsif, Partisipasi masyarakat, Efektivitas dan efisiensi, Pemerataan, Orientasi pada konsensus Visi strategis.

### **2.6.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang kegiatannya dapat menguntungkan suatu kelompok dan menawarkan kepuasan kepada masyarakat meskipun hasilnya tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

### **2.6.3 Administrasi Penduduk**

Menurut Sondang P. Siagian (2001:4) mengemukakan Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

## **2.7 Defenisi Operasional**

Menurut Sugiono (2015), pengertian definisi operasional dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai benda atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

**Table 2.2** Definisi Operasional

No	Variable	Indikator	Sub ndikator
	Efektivitas	1. input	<p>segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem (Susanto, 2007). Input dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan dilakukan atau dilaksanakan tergantung pada apa yang direncanakan dan yang mempengaruhi hasil. Input yang ada dapat dilihat dari kebutuhan sarana dan prasarana instansi terkait seperti ruang server, material (bahan buku) berupa data-data yang dibutuhkan yang nantinya akan ditransformasikan menjadi informasi.</p>
		2. Proses produksi	<p>Proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai proses yang menitikberatkan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan adalah tentang memilih tujuan yang tepat dan mengidentifikasi cara untuk mencapai tujuan.</p>

		<p>3. Produktivitas</p>	<p>adalah ukuran penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai perbandingan antara hasil yang diperoleh dengan sumber daya yang digunakan (Sedarmayanti, 2009: 58). sumber daya manusia dalam pengertian ini, motivasi diperlukan sebagai penggerak kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan kebutuhan akan teknologi dan struktur produksi yang memadai dan maju untuk meningkatkan produktivitas.</p>
--	--	-------------------------	--

Sumber diolah oleh peneliti

## **BAB III**

### **METODOLOGI**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Berdasarkan kerangka penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mengkaji kondisi objektif dengan cara menggambarkan situasi atau peristiwa secara sistematis dan taktis serta memperjelas efektivitas penerapan good governance. gambaran yang jelas tentang permasalahan yang dibahas, menginterpretasikan dan menjelaskan data secara sistematis, sehingga memberikan gambaran yang jelas tentang permasalahan yang sedang dibahas, yaitu efektivitas penerapan tata kelola yang baik pada utilitas di Kantor Kecamatan Jereweh, Kabupaten Sumbawa Barat.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini berada di Kantor Kecamatan Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat. Peneliti ingin menjadikan Kecamatan Jereweh Kabupaten Sumbawa Barat sebagai lokasi penelitian agar peneliti dapat dengan mudah memperoleh data dan informasi untuk penelitiannya.

#### **3.3 Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Hal ini karena data berasal dari informasi yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata atau penjelasan yang tidak memerlukan perhitungan atau statistik. Data dibagi menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder.

1) Data primer

Menurut Indriantoro dan Supomo (2001: 146) “data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli. sumber (bukan melalui media perantara) “Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

2) Data sekunder.

Sedangkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian, berupa surat kabar, jurnal, buku dan majalah atau sumber lain yang dapat mendukung data yang diperlukan untuk melakukan proses penelitian. (Sugiyono, 2005: 62).

### **3.4 Informan Penelitian**

Pemilihan narasumber atau informan dalam penelitian dipusatkan pada representasi masalah yang akan diteliti, oleh karena itu menurut Neuman (2002) pemilihan nara sumber dalam penelitian harus didasarkan pada beberapa kriteria, yaitu: pertama, nara sumber adalah jelas menyadari penelitian yang ditunjuk. Kedua, nara sumber adalah pihak-pihak yang terlibat di lapangan dan ketiga nara sumber tersebut meluangkan waktu untuk mewawancarai peneliti. Menurut kriteria yang telah diuraikan di atas, wawancara dilakukan dengan pihak atau informan yang berkaitan dengan masalah penelitian.

**Table 2.3** Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Camat	1 Orang
2	Sekcam	1 Orang
3	Pegawai/Staf	3 Orang
4	Masyarakat	20 Orang
Total		25 Orang

**Sumber** diolah oleh peneliti

Dalam penelitian ini, teknik penentuan informan atau nara sumber yang digunakan peneliti adalah Purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel bukan atas dasar sampel acak, regional atau strata, tetapi atas pertimbangan yang menyangkut pada tujuan tertentu". (Arikunto,2014)

### **3.5 Tehnik Pengumpulan Data**

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

#### **1) Observasi**

Observasi yang dilakukan peneliti mengamati kondisi di lapangan atau tempat penelitian dan melihat sumber-sumber yang akan ditanyakan, sehingga penulis dapat lebih mengetahui kedudukan responden dalam kaitannya dengan informasi/informasi yang diperoleh sebelumnya. (NanaSyaodih, 2013: 220)

## 2) Wawancara

Wawancara yang dilakukan peneliti. Dilakukan dengan cara melakukan wawancara langsung dengan berbagai sumber yang memahami dan memahami masalah yang diteliti. Peneliti menggunakan wawancara/wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang pertanyaannya bebas (pertanyaan langsung tanpa daftar yang telah ditentukan).

## 3) Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan peneliti menggunakan alat perekam, foto dan dokumen. Alat perekam digunakan untuk merekam wawancara antara penulis dengan narasumber, foto digunakan penulis untuk membuktikan bahwa penulis melakukan wawancara dengan orang dan dokumen dari referensi untuk membantu peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan.

### **3.6 Tehnik Analisis Data**

Analisis data dimana data diolah dan digunakan sedemikian rupa sehingga peneliti dapat menyimpulkan kebenaran yang dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dalam penelitian. (Arikunto, 2010).

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

#### 1. Pencatatan data

Catatan lapangan langkah-langkah berikut:

- a) Pencatatan awal dilakukan melalui wawancara, observasi dan studi pustaka menggunakan kata kunci.

b) Catatan lapangan yang terdiri dari catatan deskriptif dan reflektif

c) Revisi; Melakukan perbaikan

## 2. Reduksi data

Data yang diperoleh di lapangan langsung dimasukkan atau dituliskan rinci dan sistematis setelah pengumpulan data berakhir, sehingga laporan yang harus dianalisis sejak awal penelitian harus dikurangi rasionya, yaitu , dengan memilih unsur-unsur utama yang konsisten dengan tujuan penelitian, gambaran yang jelas tentang pengamatan dan memfasilitasi pencarian mereka oleh peneliti, jika perlu, setiap saat. Reduksi data juga memberikan kode untuk beberapa aspek.

## 3. *Display* data

Data menampilkan data saat ini dalam format seperti tabel, matriks, jaringan, grafik, atau bagan. Oleh karena itu, peneliti dapat meninjau dan data tidak tenggelam dalam tumpukan data. Data yang direduksi ditabulasi dengan mengaitkan gatekeeper baru dengan perkembangan sosial dan emosional baru, dan data baru terkait dengan kualitas layanan publik.

## 4. Verifikasi data

Untuk mengetahui kebenaran atau keabsahan data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan data baru atau mengirimkan kembali data tersebut di lapangan.

Melakukan FGD (Focus Group Discussion) dengan orang-orang terdekat seperti anggota keluarga, tetangga dan guru. Subyek survei yang dilakukan. ditemukan.

## 5. Kesimpulan

Penutupan adalah hasil akhir dari pemecahan masalah. Ketika data yang dikumpulkan menggunakan berbagai teknik akuisisi data diproses sehingga hasil data yang diperoleh dapat diterjemahkan ke dalam kesimpulan yang pasti. Kesimpulan pertama yang diajukan masih tentatif dan akan berubah kecuali ditemukan bukti kuat yang mendukung tahap akuisisi data berikutnya. Kesimpulan yang ditarik adalah kredibel jika kesimpulan disajikan lebih awal dan didukung oleh bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data. (Sugiyono,2014 :243)

