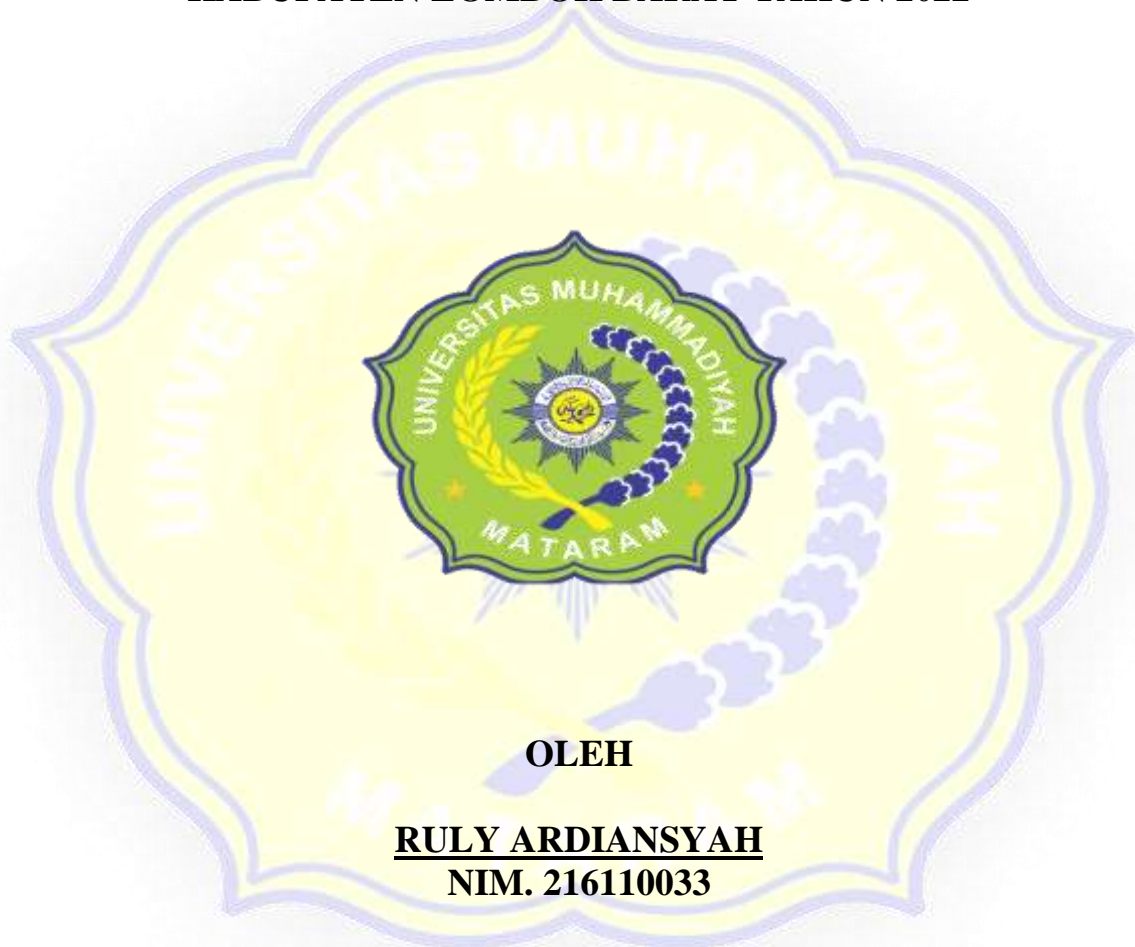


SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN LABUAPI
KABUPATEN LOMBOK BARAT TAHUN 2022**



OLEH

RULY ARDIANSYAH
NIM. 216110033

**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING


Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan ke Panitia Ujian Skripsi Program
Studi Administrasi Publik Pada:

Hari : Senin

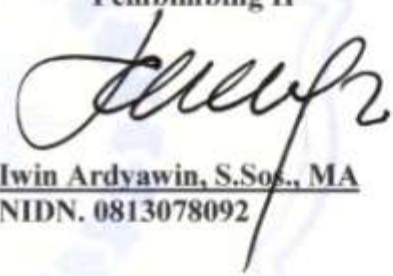
Tanggal : 26 Juni 2023

Menyetujui:

Pembimbing I


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

Pembimbing II


Iwin Ardyawin, S.Sos., MA
NIDN. 0813078092

Mengetahui
Program Studi Administrasi Publik



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

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN
LABUAPI KABUPATEN LOMBOK BARAT TAHUN 2022

Disusun dan diajukan oleh:

RULY ARDIANSYAH
NIM. 216110033

Telah Dipertahankan Dalam Ujian Skripsi pada tanggal 26 Juni 2023
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi syarat kelulusan

Tim Penguji

1. Rahmad Hidayat, S.Ap., M.AP
NIDN. 0822048901
2. Iwin Ardyawin, S.Sos., MA
NIDN. 0813078092
3. Iskandar, S.Sos., MA
NIDN. 0802048904

(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Bekas
Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau doktor), baik di universitas Muhammadiyah mataram maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan di cantumkan daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karna karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Mataram, 10 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



RULY ARDIANSYAH

NIM: 216110033



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

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

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

Nama : Rully ARDIANSYAH
NIM : 216110033
Tempat/Tgl Lahir : DONGGOSOLO, 04 - MEI - 1997
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Fakultas : FISI.POL
No. Hp : 085 249 707 153
Email : ardiansyahrully@gmail.com

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

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DIKECAMATAN LABUAPI KABUPATEN LOMBOK BARAT TAHUN 2022

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 milik 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, Semr. 21 Agustus 2023
Penulis



Rully ARDIANSYAH
NIM. 216110033

Mengetahui,
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



M. Iskandar, S.Sos., M.A. why
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

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Rully ARDIANSYAH
NIM : 216110033
Tempat/Tgl Lahir : DONGGEBOLO 04 - MEI - 1997
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085 249 787 153
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:

ANALISIS PELAYANA PUBLIK DI KECAMATAN LABUAPI KABUPATEN LOMBOK BARAT TAHUN 2022

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, Senin, 21 Agustus 2023

Penulis



Rully ARDIANSYAH
NIM. 216110033

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

MOTTO

“Tugas kita bukan untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba. Karena dalam mencoba itulah kita menemukan kesempatan untuk berhasil”

(Ruly Ardiansyah/Penulis)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya yang berdedikasi paling besar yang tercinta **Ayahanda Abdul Hafizd** dan **Ibunda Murni** yang selalu memberikan do'a, dukungan dan menjadi penyemangat terhebat selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai. Skripsi ini adalah persembahan kecil saya untuk Ayah dan Ibu.
2. Adik saya, **Nia Kurniati** yang selalu menyemangati.
3. Bibi-bibi terbaikku, **Suhartati** dan **Suryani** terima kasih telah memberi bantuan saat membutuhkan dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik Angkatan 2016, terima kasih untuk semangat, pengalaman berharga dan kesan yang sudah kita lalui bersama.
5. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram tempat saya menimba ilmu sejak tahun 2016.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN LABUAPI KABUPATEN LOMBOK BARAT TAHUN 2022”** dengan baik dan tepat waktu.

Selesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, support, arahan dan bimbingan banyak pihak. Oleh sebab itu penyusun ingin sampaikan terima kasih kepada :

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.
3. Bapak Rahmat Hidayat, S.Ap., M.Ap Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, sekaligus Dosen Pembimbing Utama.
4. Bapak Iwin Ardyawin, S.Sos., MA Selaku Dosen Pembimbing Dua.
5. Bapak Iskandar, S.Sos., MA Selaku Dosen Penguji
6. Kedua Orang Tua saya Bapak Abdul Hafid dan Ibu Murni yang sangat berjasa dan selalu mendoakan serta memberikan dukungan tanpa lelah sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan harapan.
7. Sahabat, Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati dalam menyusun Skripsi, Peneliti sangat menyadari bahwa karya ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu saran dan kritik yang bersifat konstruktif sangat peneliti harapkan demi kelayakan dan kesempurnaan kedepannya agar bisa diterima dan bermanfaat secara penuh oleh khalayak umum yang berminat dengan karya ini.

Mataram, Juli 2023
Penulis

RULY ARDIANSYAH
NIM. 216110033

ABSTRAK

Kesejahteraan masyarakat memang merupakan suatu tujuan pemerintah dengan melihat sejauh mana keseriusan dalam mewujudkan tujuan pemerintah kecamatan khususnya untuk menjadikan masyarakat Labu Api sejahtera dan puas terhadap hasil pelayanan yang diterima masyarakat. Sekarang, standar pelayanan publik minimal mengikuti Kepmenpan-RB no 14 tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik di Kecamatan Labu Api Kabupaten Lombok Barat serta Apa saja yang menjadi faktor penghambat pelayanan publik di Kecamatan Labu Api Kabupaten Lombok Barat.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, sedangkan teknik analisis data melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, verifikasi/penarikan kesimpulan, dan keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1). Pelayanan publik di kantor Kecamatan Labu Api sudah dikatakan baik oleh masyarakat yang menerima layanan 2). Faktor penghambat pelayanan publik di Kantor Camat Labu Api yaitu jika terdapat kegiatan yang membuat petugas sedang tidak ada di tempat maka pelayanan akan sedikit terganggu.

Kata kunci : *Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan*

ABSTRACT

Improving the welfare of society is indeed a government objective, considering the seriousness of achieving the goals of the district government, particularly in making the Labu Api community prosperous and satisfied with the received services. Currently, the minimum standard for public services is governed by the 2014 Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Regulation No. 14. The purpose of this study is to assess the condition of public services in the Labu Api District of West Lombok Regency and to identify the factors impeding public services in the Labu Api District of West Lombok Regency. This study employs qualitative descriptive research as its method of investigation. Data collection methods include observation, interviews, and documentation, whereas data analysis entails data collection, data reduction, data presentation, verification/conclusion drawing, and data validity. 1) The community served by the Labu Api District Office considers its public services high quality. 2) The factors impeding the delivery of public services at the Labu Api District Office include disruptions caused by activities that result in personnel not being present at their posts.

Keywords: *Public Services, District Office.*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM

KEPALA
UPT P3B
UNIVERSITAS ISLAMIAH MAHAADIIYAH MATARAM

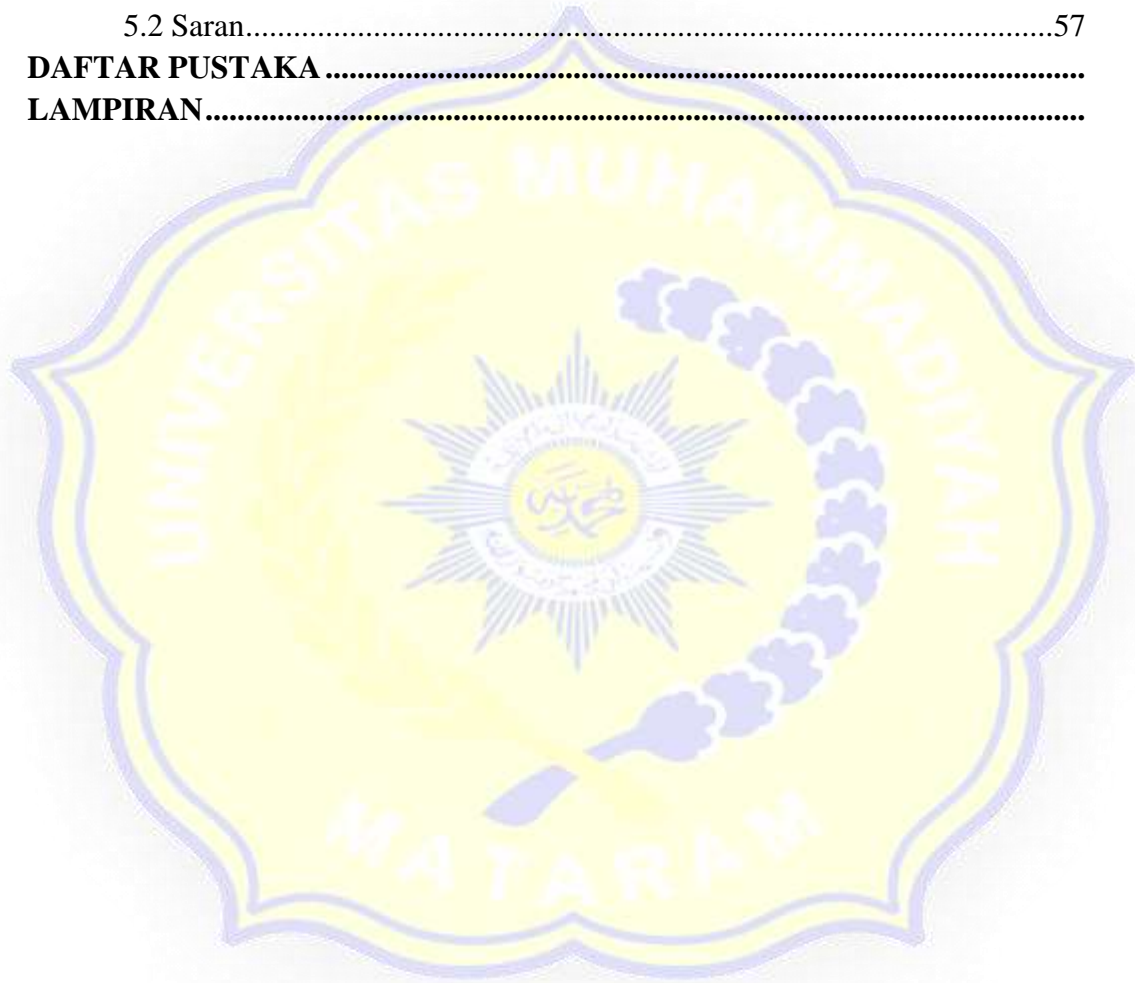


Huma, M.Pd
P3B NIDN 0803048601

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
HALAMAN PLAGIASI	v
HALAMAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Good governance	8
2.1.1 Definisi Good governance.....	8
2.1.2 Indikator Kualitas Governance	10
2.1.3 Tahap Kinerja Good governance	12
2.2 Karakteristik Pemimpin Yang Efektif.....	14
2.3 Peran Pemimpin Dalam Organisasi	18
2.4 Pelayanan Publik Menurut Kepmenpan-RB No. 16 tahun 2014	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.3 Teknik Pemilihan Informan	29
3.4 Jenis dan Sumber Data	30
3.4.1 Jenis Data	30
3.4.2 Sumber Data.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6 Teknik Analisis Data	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	38
4.2 Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Labuapi	48
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	



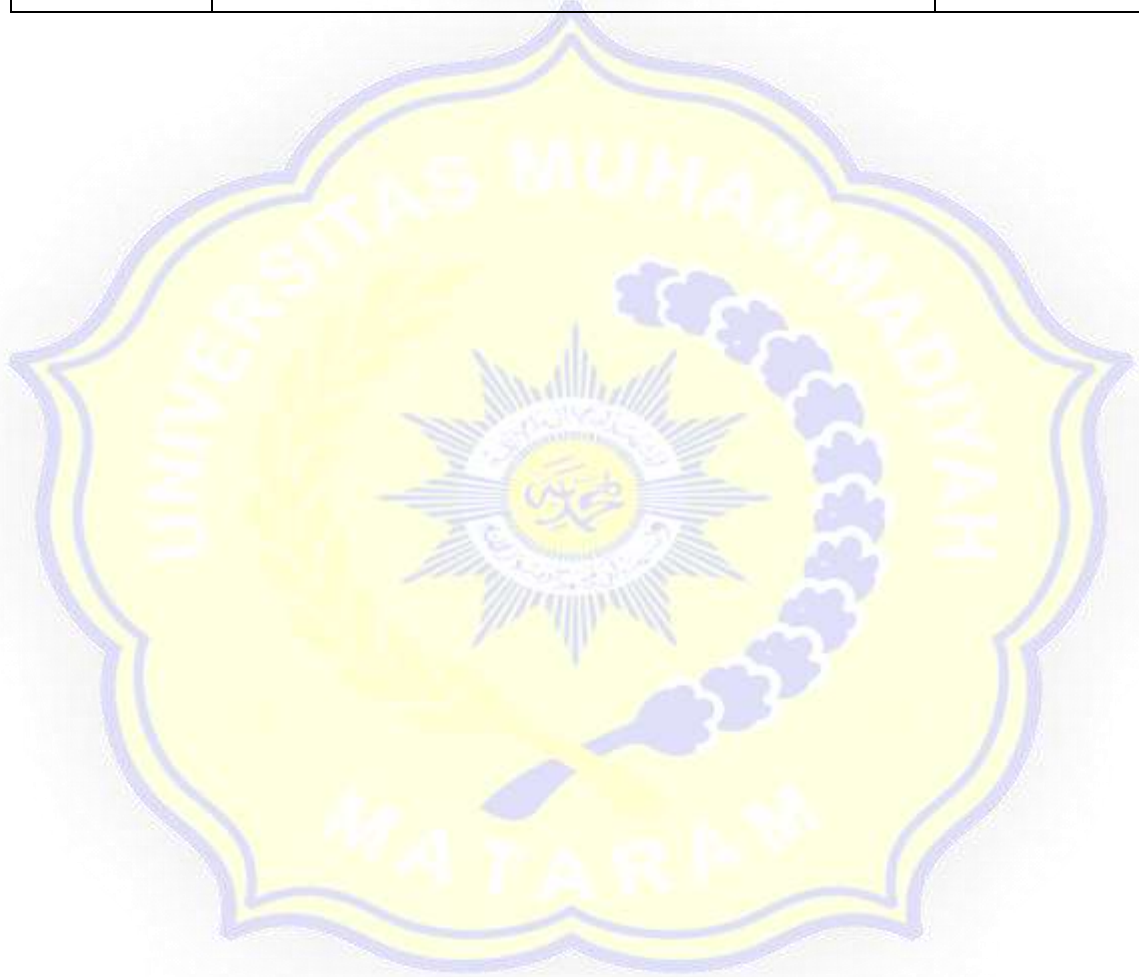
DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Hal
Tabel 1	Jumlah layanan yang paling banyak diberikan oleh kantor camat labu api pada tahun 2022	47
Tabel 2	Respon masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan oleh kantor camat labu api	50



DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Hal
Gambar 1	Pada saat pelatihan pelayanan terpadu	51



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memilih Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) sebagai bentuk negara dan sistem pemerintahan yang telah disepakati, bahkan diatur dalam Pasal 37 ayat 5 UUD 1945 menegaskan bahwa “khusus mengenai bentuk Negara Kesatuan Republik Indonesia tidak dapat dilakukan perubahan”. Satu negara kesatuan ialah suatu bentuk negara yang memiliki hak berdaulat yang terpusat dan diatur secara sentral secara nasional, di mana pemerintah pusat memiliki wewenang tertinggi, sementara satuan sub nasional atau daerah melaksanakan tugas yang telah ditugaskan oleh pusat. Satuan daerah ini mencakup pemerintahan di tingkat provinsi, kabupaten/kota, dan desa. Pada seluruh tingkatan pemerintahan ini, kehadiran pemimpin yang terpilih melalui mekanisme demokratis menjadi suatu kewajiban.

Dalam konteks masyarakat, baik dalam satuan formal maupun tidak formal, terdapat seseorang yang dianggap memiliki prestasi lebih tinggi dibandingkan yang lainnya. Seseorang tersebut memiliki kapabilitas yang lebih unggul dan diangkat atau ditunjuk sebagai individu yang mengemban peran pemimpin dalam mengarahkan individu lainnya. Pemimpin adalah istilah yang timbul dari peran tersebut dan merujuk pada proses pengaruh dalam menetapkan sasaran-sasaran organisasi, meningkatkan dinamika kelompok serta budayanya, dan mempengaruhi persepsi peristiwa oleh rekan-rekan yang mengikutinya. Aktivitas pemimpin melibatkan aspek

manusiawi karena adanya batasan dan kelebihan khas dalam bermasyarakat. Di samping itu, pemimpin juga melibatkan upaya mengatur dan beraktivitas guna mencapai target, mempertahankan relasi kerjasama serta dinamika kelompok, dan memperoleh dukungan serta kolaborasi dari individu-individu di luar kelompok atau organisasi tersebut.

Menurut Hasibuan (2011) Pemimpin atau pimpinan memiliki peran yang signifikan dalam membangun relasi yang positif di antara anggota suatu organisasi. Kondisi ini disebabkan oleh tanggung jawab pemimpin terhadap kelancaran operasional pemerintahan. Membina interaksi yang harmonis memiliki relevansi yang besar dalam mencapai sasaran suatu organisasi, karena aspek kemanusiaan merupakan faktor penentu utama berhasil tidaknya roda pemerintahan. Terutama dalam menyediakan layanan publik kepada masyarakat, membentuk interaksi yang baik menjadi sebuah keharusan karena menjadi syarat utama dalam mencapai target tersebut.

Konsep *Good governance* merujuk pada prinsip tata kelola pemerintahan yang optimal. Dalam konteks globalisasi, kebutuhan akan tata kelola pemerintahan yang baik menjadi suatu keharusan sejalan dengan semakin meningkatnya pemahaman masyarakat akan pentingnya tata kelola pemerintahan yang baik. *Good governance* mencerminkan kesepakatan antara pihak pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam mengelola negara. Pemerintah diharapkan mempertimbangkan beberapa aspek guna memungkinkan warga mengevaluasi, memilih, serta mengajukan permohonan layanan yang lebih optimal. Integritas dan kemampuan moral aparatur pemerintah

yang dapat menyediakan layanan yang mudah, efisien, akurat, dan terjangkau, menjadi komponen yang tak terpisahkan dalam prinsip tata kelola pemerintahan yang unggul. Keterbukaan atau transparansi pihak pemerintah juga menjadi hal yang sangat ditekankan dalam menjalankan pemerintahan untuk membangun kepercayaan yang saling menguntungkan antara pemerintah dan masyarakat, melalui penyediaan informasi yang tepat dan memadai.

Di Indonesia, UU Nomor 32 Tahun 2004 mendorong perubahan segera dalam struktural, fungsional maupun kultural penyelenggaraan Pemerintahan Daerah untuk mencapai *Good governance*. Salah satu perubahan penting adalah terkait tugas pokok dan fungsi Pemerintahan Kecamatan, yang merupakan pembagian wilayah administratif di bawah kabupaten atau kota dan terdiri dari desa-desa atau kelurahan. Menurut Peraturan Pemerintah No 19 tahun 2018, kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Pada satu sisi, Pemerintahan kecamatan yang sebelumnya merupakan “perangkat wilayah” dalam rangka azas desentralisasi dan pemerintahan desa yang sebelumnya merupakan unit pemerintahan terendah berada di bawah Pemerintahan Kecamatan (Sub Ordinasi), pada saat sekarang kedudukannya otonomi dan tidak bersifat sub ordinasi dengan Pemerintahan Kecamatan.

Peran yang memiliki nilai yang sangat besar diemban oleh pemerintah kecamatan adalah dalam memberikan pelayanan kepada penduduk, peran ini menjadikannya sebagai komponen pokok di mana Camat memegang peran yang bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugas administratif umum pada tingkat kecamatan, bersamaan dengan berbagai aspek otonomi lain yang telah diberikan oleh

Kepala Daerah untuk diimplementasikan di wilayah kecamatan.. Perlu dicatat bahwa peran Camat saat ini berbeda dengan yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 5 tahun 1974. Saat ini, Camat tidak lagi menjabat sebagai Kepala Wilayah dan Wakil Pemerintah Pusat, melainkan sebagai salah satu perangkat daerah. Seperti yang dikatakan oleh Koeswara (2007:3), Perubahan peran Camat telah terjadi, dimana ia tidak lagi menjabat sebagai kepala wilayah kecamatan dan sebagai perwakilan pemerintah pusat dalam pelaksanaan tugas dekonsentrasi. Saat ini, Camat berperan sebagai perangkat daerah yang memiliki kewenangan otonomi daerah tertentu dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan di wilayah kecamatan. Sedangkan menurut UU Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 126 Ayat (2), Camat adalah merupakan perangkat daerah yang dalam melakukan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagai wewenang bupati atau Wali kota untuk menangani sebagai urusan otonomi daerah. Selain tugas sebagaimana tersebut di atas Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:

- a. Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- e. Mengkoordinasikan Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
- f. Membina penyelenggaraan pemerintah desa dan atau kelurahan
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Untuk memastikan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kewenangan di Daerah Kabupaten dan Kota, Bupati/Wali Kota dapat melimpahkan sebagian kewenangan kepada Camat sesuai dengan Pasal 126 ayat 2 UU Nomor 36 Tahun 2002 tentang penjabaran Uraian Tugas jabatan Struktural dan Fungsional pada Pemerintahan Kecamatan. Hal ini dilakukan karena kompleksitas kewenangan yang dijalankan oleh daerah tersebut. Dalam penelitian ini, bahwa Pemerintahan Kecamatan Labu Api merupakan bagian dari Pemerintahan Kabupaten Lombok Barat. Kecamatan Labu Api sendiri merupakan salah satu wilayah administratif di Kabupaten Lombok Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Wilayah ini terdiri dari 12 desa dengan mayoritas penduduknya berasal dari suku Sasak.

Pemerintah kecamatan dikepalai oleh seorang camat yang bertindak sebagai pemimpin bagi aparatur dan masyarakat di wilayah kecamatan tersebut. Dalam menjalankan perannya sebagai pemimpin dalam struktur pemerintahan daerah, camat memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan fungsi-fungsi yang telah ditetapkan. Dimana menurut ketentuan pasal 209 ayat 2 UU no 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah menyatakan bahwa Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri dari a) sekretariat daerah, b) sekretariat DPRD, c) inspektorat, d) dinas, e) badan dan f) kecamatan.

Dengan melihat pentingnya pemerintah kecamatan dan peran camat dalam menjalankan sistem pemerintahan dan pembangunan, terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kualitas kerja dari komponen-komponen aparatur pemerintah kecamatan. Untuk mencapai kualitas kerja yang diharapkan, penerapan prinsip *Good governance* menjadi

sangat penting. Tujuan dari penerapan prinsip ini adalah untuk meningkatkan kinerja pemerintah kecamatan dan memenuhi kepuasan masyarakat. Observasi awal menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kecamatan masih kurang memadai. Hal ini disebabkan oleh adanya proses administrasi yang rumit dan membingungkan, yang tidak mencerminkan pelayanan yang optimal dan menghambat terwujudnya kesejahteraan masyarakat Kecamatan Labu Api secara keseluruhan. Mewujudkan kesejahteraan masyarakat merupakan tujuan pemerintah, yang dapat diukur dari keseriusannya dalam mencapai tujuan kecamatan, khususnya dalam meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat Labu Api melalui pelayanan publik. Saat ini, standar pelayanan publik minimal mengacu dan berpedoman pada peraturan pemerintah yaitu Kepmenpan-RB no 14 tahun 2014.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pelayanan publik di Kecamatan Labu Api Kabupaten Lombok Barat?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat pelayanan publik di Kecamatan Labu Api Kabupaten Lombok Barat?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dengan merujuk pada konteks dan perumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Labu Api Kabupaten Lombok Barat,

serta faktor-faktor yang dapat menghambat tercapainya *Good governance* dalam pelayanan publik tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dalam konteks akademik, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam upaya pengembangan administrasi publik dan bermanfaat sebagai referensi bagi mahasiswa yang mempelajari pelayanan publik, sistem administrasi negara Indonesia, sistem politik Indonesia, pemimpin publik, peran camat, serta implementasi *Good governance* dalam pelayanan publik oleh aparatur negara.

2. Manfaat Praktis

Dalam prakteknya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah, terutama Camat, dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif (*Good governance*) di wilayah mereka masing-masing.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep *Good governance*

2.1.1 Definisi *Good governance*

Sebagai Presiden Amerika Serikat ke-27, Woodrow Wilson memperkenalkan bidang studi administrasi publik yang mencakup istilah "*Good governance*". Meskipun istilah ini telah dikenal dalam literatur administrasi dan ilmu politik selama hampir 120 tahun, sebelumnya *governance* hanya digunakan dalam literatur politik dengan makna yang terbatas.

Diskusi mengenai tata pemerintahan dan makna yang ingin dibahas, yang diterjemahkan sebagai *governance*, penyelenggaraan pemerintahan, atau pengelolaan pemerintahan, serta tata pamong, baru muncul dalam 15 tahun terakhir. Hal ini terutama disebabkan oleh lembaga pembiayaan internasional yang menetapkan *Good governance* sebagai persyaratan utama untuk program bantuan yang mereka berikan. Menurut Bintoro Tjokroamindjojo, para teoritis dan praktisi administrasi Negara Indonesia telah mengartikan istilah *Good governance* ke dalam berbagai istilah, seperti penyelenggaraan pemerintahan yang amanah. Sementara menurut UNDP, *Good governance* didefinisikan sebagai suatu bentuk tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), *Good governance* merujuk pada pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Kartini (2011:15) mempersempit definisi tersebut sebagai pemerintahan yang bersih. *Good*

governance sendiri merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan yang bertujuan untuk menyediakan barang dan jasa publik. Basri (2007:46) merangkum prinsip-prinsip *Good governance* yang meliputi responsif, keadilan, partisipasi, akuntabilitas, dan transparansi.

Dampak penerapan otonomi daerah dan desentralisasi sesuai dengan ketentuan UU No.22 Tahun 1999 yang kemudian diperbaharui oleh UU No. 32 Tahun 2004 adalah terbentuknya pemerintahan lokal yang memiliki wewenang untuk mengurus kepentingan daerahnya. Konsep otonomi merujuk pada kewenangan rumah tangga sendiri, sementara pemerintahan daerah atau *local government* bertanggung jawab atas pengelolaan rumah tangga tersebut. Hubungan antara pemerintah lokal dan pemerintah pusat terbatas pada pengawasan. Dalam pelaksanaan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik, penerapan prinsip *Good governance* juga harus dijalankan.

Tata kelola pemerintahan yang baik dan optimal (*good governance*) mencakup praktik penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Konsep tata kelola pemerintahan yang efektif, baik dan optimal (*good governance*) telah menjadi isu sentral dalam era globalisasi saat ini, di mana kebutuhan akan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi suatu keharusan sejalan dengan meningkatnya kesadaran masyarakat. Program Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) mendefinisikan

governance sebagai pemanfaatan wewenang ekonomi, politik, dan administrasi untuk mengurus urusan-urusan Negara di segala tingkatan.

Dalam pengertian tersebut, *governance* mencakup tiga domain, yaitu negara (pemerintah), dunia usaha (swasta), dan masyarakat yang sering berinteraksi. *Good governance* memiliki makna yang mengandung nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan rakyat, kemandirian, aspek fungsional, serta pemerintahan yang efektif dan efisien. *Good governance* adalah suatu kesepakatan mengenai pengaturan Negara yang dibentuk secara bersama oleh pemerintah, masyarakat madani, dan swasta. Untuk mencapai *Good governance*, penting untuk membangun dialog antara pelaku-pelaku penting dalam Negara agar semua pihak merasa memiliki pengaturan yang baik tersebut.

2.1.2 Indikator Kualitas Governance

Ada banyak cara yang dikembangkan oleh para ahli untuk mengevaluasi keberhasilan dan kemajuan *Good governance*. Salah satu pendekatan yang digunakan oleh UNDP adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip *Good governance*. UNDP telah mengidentifikasi sembilan prinsip *Good governance*, yaitu partisipasi, rule of law, transparansi, responsivitas, orientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis.

Menurut Syakrani dan Syahriani (2009:131-132), Ganie-Rochman dan Bhatta mengembangkan prinsip-prinsip *Good governance* yang hampir sama,

yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan *rule of law*. Untuk mengukur keberhasilan pelebangan konsep ini, Kaufman dkk (Dalam Syakrani dan Syahrani, 2009:132) mengidentifikasi lima isu penting *Good governance* yang menonjol di sekitar tatanan baru tersebut, yaitu:

a. (Akuntabilitas)

Akuntabilitas merujuk pada kemampuan seseorang atau kelompok untuk memberikan pertanggungjawaban atas tindakan mereka kepada otoritas yang lebih tinggi. Hal ini juga berlaku untuk organisasi yang harus bertanggung jawab terhadap tindakan mereka. Ini adalah salah satu aspek penting dari *Good governance* yang harus dijaga dan ditingkatkan.

b. Political stability (stabilitas politik)

Stabilitas politik merujuk pada konsep di mana lembaga-lembaga pemerintahan di tingkat lokal, regional, atau nasional memiliki kendali yang efektif, sehingga tercipta keadaan yang stabil dan berjalan dengan baik.

c. Government effectiveness.

Governance Efektiveness adalah proses pelaksanaan yang dilakukan oleh pemerintah dalam menerapkan kebijakan secara efektif kepada masyarakat.

d. Regulatory quality.

Adalah suatu mekanisme yang diterapkan untuk mengatur dan mengendalikan masyarakat dengan aturan yang jelas dan transparan.

e. Control of corruption

Sebuah tindakan pengawasan dan pemantauan terhadap deteksi pelanggaran anggaran yang dapat memberikan keuntungan kepada individu atau kelompok tertentu.

Huther dan Shah (dalam Syakrani dan Syahriani, 2009: 132-133) mengembangkan konsep indeks kualitas *governance* yang mencakup (a) indeks partisipasi masyarakat, (b) indeks orientasi pemerintah, (c) indeks pembangunan sosial, dan (d) indeks manajemen ekonomi. *Good governances* di Provinsi Kalimantan Selatan mengembangkan dua matriks indeks Tata kelola yang Baik yang merupakan hasil "perkawinan silang" antara prinsip-prinsip *Good governances* dan isu-isu strategis.

2.1.3 Tahap Kinerja *Good governance*

Tata kelola pemerintahan yang baik memiliki dua dimensi, yaitu substansial dan prosedural. Dimensi substansial mencakup gagasan besar dan perubahan yang ingin dicapai, sementara dimensi prosedural berkaitan dengan cara mencapai gambaran ideal tersebut. Kesimpulan bahwa kedua makna tersebut saling berkaitan dapat ditemukan dalam pandangan Maxwell dan Covey mengenai pentingnya perilaku yang baik dalam tata kelola yang baik (*Good governance*) yakni *behaviour matters*.

Dalam seluruh karyanya tentang pemimpin, teori Maxwell dapat disimpulkan menjadi dua pemikiran utama, yaitu kekuatan ide (*the power of ideas*) dan pentingnya keseharian (*everyday matters*). Pemikiran ini secara tidak langsung menunjukkan bahwa perubahan harus dimulai dengan membentuk gambaran ideal yang akan diwujudkan. Namun, gagasan besar tersebut hanya akan menjadi sebuah impian jika tidak diiringi dengan aktivitas sehari-hari yang dilakukan untuk mewujudkannya. Hal ini menunjukkan pentingnya tata kelola yang baik (*good governance*) dalam mengimplementasikan gagasan besar tersebut.

Menurut definisi, penerapan konsep tata kelola yang baik melibatkan serangkaian keputusan dan tindakan yang diukur dan diimplementasikan di organisasi mana pun. Pengambilan keputusan yang tepat sangat penting, terutama dalam konteks *Good governance*, yang merupakan tanggung jawab pemimpin tertinggi (*top leader*). Meskipun gagasan perubahan dapat berasal dari berbagai sumber, gagasan yang diprakarsai oleh pemimpin tertinggi, terutama dalam lingkungan birokrasi pemerintah, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat penerimaan implementasi. Oleh karena itu, dalam lingkungan ini, keinginan pemimpin tertinggi untuk melakukan perubahan yang radikal akan lebih mudah diterima. Teori perubahan memang mengajarkan bahwa gagasan perubahan dapat berasal dari mana saja, namun pemimpin tertinggi memiliki peran penting dalam memprakarsai terobosan politik yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan.

Konsep perubahan yang diinginkan mencakup kejujuran pemimpin tertinggi untuk terlibat aktif dalam proses perubahan, terutama pada tahap awal. Teori perubahan terbaru menunjukkan bahwa keterlibatan pemimpin tertinggi adalah kunci keberhasilan sebelum perubahan dapat diimplementasikan. Kesiapan pemimpin untuk mengawal perubahan juga menjadi indikator komitmen untuk melakukan perubahan. Selain itu, keterlibatan aktif pemimpin diperlukan untuk memastikan dukungan administratif dari institusi pelaksana. Jika dukungan ini memadai, rentang waktu keterlibatan akan lebih pendek. Namun, jika institusi pelaksana mengalami inersia dan patologi, rentang waktu yang dibutuhkan akan lebih lama. Tujuan akhir dari keterlibatan ini adalah untuk menghasilkan praktik administratif terbaik yang mendukung terwujudnya terobosan politik dan praktik, yang biasanya dipraktikkan oleh manajer puncak. Dalam konteks implementasi konsep *Good governance* di lingkungan birokrasi pemerintahan, proses ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

2.2 Karakteristik Pemimpin Yang Efektif

Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli, pemimpin atau *leader* dapat diartikan sebagai individu yang menggunakan kekuasaan dan pemimpinnya untuk mengarahkan orang lain dan bertanggung jawab atas pekerjaan mereka dalam mencapai tujuan tertentu (Hasibuan, 2011:157).

Menurut Kartono (2010:18), seorang pemimpin adalah individu yang memiliki kemampuan dan keunggulan, terutama dalam satu bidang tertentu,

sehingga ia dapat memengaruhi orang lain untuk bekerja sama dalam melaksanakan aktivitas tertentu demi mencapai satu atau beberapa tujuan. Hal ini menunjukkan pentingnya pemimpin yang efektif dalam mencapai *Good governance*.

Menurut Henry Pratt Fairchild seperti yang dikutip dalam Kartono (2010:23), seorang kepala adalah individu yang menginisiasi tindakan sosial dengan mengatur, mengarahkan, mengkoordinasikan, atau mengendalikan usaha-usaha individu lain melalui otoritas dan kedudukan. Seperti yang diterangkan oleh Sedarmayanti (2009:119), seorang pemimpin (*leader*) memiliki sifat-sifat dan karakteristik berikut ini:

- a. Individu yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi orang lain agar melakukan atau tidak melakukan sesuatu sesuai dengan keinginan yang diharapkan.
- b. Seseorang yang bertanggung jawab dalam menjalankan peran pemimpin, sementara manajer adalah individu yang bertanggung jawab dalam menjalankan tugas manajerial. Oleh karena itu, individu yang sama harus mampu menjalankan kedua peran tersebut dengan efektif.
- c. Seseorang yang terlibat dalam pelaksanaan atau pelaksanaan tugas pemimpin.
- d. Istilah "pemimpin" mencerminkan posisi seseorang atau kelompok dalam hierarki organisasi tertentu, yang memiliki bawahan, karena posisi

tersebut memberikan atau memiliki kekuasaan formal dan tanggung jawab.

Berdasarkan beberapa penjelasan yang telah diberikan oleh para ahli sebelumnya, dapat disarikan bahwa seorang kepala memiliki kemampuan untuk mengarahkan anggota timnya guna mencapai sasaran dan tujuan-tujuan organisasi.

Terdapat beberapa atribut atau karakter yang dimiliki oleh pemimpin yang efektif. Atribut atau karakter tersebut merujuk pada sifat atau ciri-ciri yang dimiliki oleh setiap pemimpin dalam menjalankan tugas pemimpinnya. Menurut Sunindhia dan Widiyanti yang dikutip oleh Hakiem (2003), terdapat empat atribut atau karakter atau persyaratan utama yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin:

1. Seorang pemimpin perlu memiliki kepekaan terhadap lingkungannya, serta menerima saran dan nasehat dari individu di sekitarnya.
2. Seorang pemimpin harus menjadi contoh yang baik dalam lingkungannya.
3. Seorang pemimpin harus menunjukkan kesetiaan terhadap janji-janjinya dan organisasinya.
4. Seorang pemimpin harus memiliki kemampuan dalam pengambilan keputusan, cerdas, terampil, dan berani setelah mempertimbangkan semua faktor yang relevan.

Teori pemimpin berdasarkan ciri (*traits theory*) memberikan panduan mengenai karakteristik-karakteristik pemimpin, sebagaimana yang dijelaskan oleh Siagian (2003), yakni:

1. Memiliki Pengetahuan yang luas meliputi berbagai bidang.
2. Memiliki Potensi untuk berkembang dan maju.
3. Memiliki Kemampuan menganalisis dengan baik.
4. Memiliki Jiwa penasaran atau keingintahuan.
5. Memiliki Kemampuan berkomunikasi dengan efektif.
6. Memiliki Kemampuan dalam menetapkan prioritas.
7. Memiliki Pendekatan yang rasional.
8. Memiliki kemampuan untuk memberikan contoh yang baik.
9. Memiliki kemampuan untuk membuat keputusan yang tegas.
10. Fokus dan berorientasi pada masa depan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa seorang pemimpin harus memiliki keterampilan dan kemampuan yang lebih unggul daripada bawahan. Keterampilan ini tercermin dalam karakter, kepribadian, dan tindakan yang dilakukan.

Dalam garis besarnya, seorang pemimpin yang efektif harus menunjukkan beberapa karakteristik tertentu. 1) Pertama, ia harus memiliki tanggung jawab yang seimbang, yaitu seimbang antara tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan dan tanggung jawab terhadap penduduk yang melaksanakan pekerjaan tersebut. 2) Kedua, ia harus menjadi contoh

peran yang positif, yang melibatkan tanggung jawab, perilaku, atau pencapaian yang diharapkan dari seseorang yang menduduki posisi khusus. 3) Ketiga, ia harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, di mana seorang pemimpin yang efektif harus mampu menyampaikan ide-ide mereka dengan singkat, jelas, dan tepat. 4) Keempat, ia harus memiliki pengaruh yang positif, di mana pemimpin yang baik dapat mempengaruhi bawahan mereka dan menggunakan pengaruh tersebut untuk hal-hal yang positif. 5) Terakhir, ia harus memiliki kemampuan untuk meyakinkan orang lain, di mana pemimpin yang sukses adalah mereka yang dapat menggunakan keterampilan komunikasi dan pengaruh mereka untuk meyakinkan orang lain tentang sudut pandang mereka serta mendorong mereka untuk sepenuhnya bertanggung jawab terhadap sudut pandang tersebut (Pulungan, 2001).

2.3 Peran Pemimpin Dalam Organisasi

Ada berbagai pandangan dan definisi mengenai pemimpin, tergantung pada sudut pandang seseorang. Pemimpin dapat diartikan sebagai karakteristik, perilaku individu, pengaruh terhadap orang lain, pola interaksi, hubungan kerja sama antar peran, posisi dalam struktur administratif, dan pandangan lainnya mengenai legitimasi pengaruh (Wahjosumijo, 1999). Menurut Rich ad Hull (1999: 135), pemimpin melibatkan kemampuan untuk mempengaruhi pendapat, sikap, dan perilaku orang lain. Ini berarti bahwa setiap individu memiliki potensi untuk mengatur dan mempengaruhi orang lain guna mencapai tujuan bersama, dan dapat berperan sebagai pemimpin.

Pemimpin merupakan proses yang penting dan diperlukan dalam kehidupan manusia sebagai makhluk sosial. Manusia tidak dapat hidup dalam masyarakat sesuai dengan kodratnya jika mereka tidak bergantung pada orang lain. Kehidupan dalam masyarakat membutuhkan adanya individu yang memegang peran pemimpin dan dipimpin. Pemimpin memiliki peran penting dalam menentukan arah atau tujuan yang diinginkan, serta dalam menentukan cara untuk mencapai arah atau tujuan tersebut. Pemimpin seseorang berperan sebagai penggerak dalam proses kerjasama antara individu-individu dalam suatu organisasi, termasuk di dalamnya sekolah. Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas, berikut ini akan dijelaskan mengenai konsep pemimpin.

Menurut Pandji Anoraga dalam bukunya *Perilaku Keorganisasian*, pemimpin memiliki kemampuan untuk mempengaruhi aktivitas individu atau kelompok dalam rangka mencapai tujuan tertentu dalam situasi yang spesifik. Konsep *Good Governance* menekankan pentingnya pemimpin yang efektif dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan organisasi secara transparan, akuntabel, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan penduduk. Oleh karena itu, penting bagi pemimpin untuk memiliki kemampuan dalam memimpin dan mengelola organisasi dengan baik agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. (Pandji Anoraga, 1995:186).

Berdasarkan kutipan dari Martin J. Gannon yang dikutip oleh Pandji Anoraga, seorang pemimpin merupakan seseorang yang berada pada posisi

yang lebih tinggi dan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku dari anggota bawahannya. Sementara itu, menurut Kartini Kartono (1998:84), seorang pemimpin adalah individu yang memiliki keahlian khusus dan mampu mempengaruhi kelompok yang dipimpinnya, baik dengan atau tanpa pengangkatan resmi, untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks tata kelola yang baik, pemimpin yang efektif dapat memainkan peran penting dalam memastikan bahwa penduduk dapat menikmati manfaat dari tata kelola yang baik.

Dari definisi tersebut, terlihat bahwa seorang pemimpin memiliki peran yang spesifik dalam struktur organisasi. Tugasnya mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengambilan keputusan yang efektif. Seorang pemimpin selalu melibatkan orang lain, sehingga dapat dikatakan bahwa di mana ada pemimpin, di situ ada pendukung yang harus dipengaruhi untuk mencapai tujuan. Pemimpin terjadi ketika seseorang mempengaruhi perilaku orang lain dalam situasi tertentu. Pemimpin berperan sebagai penggerak dalam proses kerja sama antar manusia dalam organisasi, termasuk di sekolah. Namun, perlu dibedakan antara pemimpin dan manajemen. Menurut R.D. Agarwal yang dikutip oleh Pandji Anoraga (1995: 186), pemimpin adalah "seni mempengaruhi orang lain untuk mengarahkan kemauan mereka".

Pemimpin yang baik memerlukan kemampuan dan usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh pemimpin. Menurut Hall, pemimpin

dapat diibaratkan sebagai solusi yang mudah dalam mengatasi masalah yang muncul dalam suatu organisasi. Dengan kata lain, tujuan dari pemimpin adalah memengaruhi anggota organisasi, seperti karyawan atau bawahan, untuk mencapai misi perusahaan atau organisasi tersebut. Inti dari pemimpin adalah kemampuan untuk memengaruhi orang lain, dan untuk mencapai hal ini, seorang pemimpin perlu memiliki pemahaman terhadap beberapa strategi, di antaranya sebagaimana dijabarkan dengan penjabaran berikut ini.:

- a. Menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dengan menggunakan fakta dan data yang akurat serta alasan yang logis.
- b. Menunjukkan sikap yang ramah dan mendukung upaya yang dilakukan dalam perusahaan.
- c. Membangkitkan semangat dan menggerakkan orang lain untuk melaksanakan tugas-tugas yang diberikan.
- d. Melakukan proses negosiasi dengan baik.
- e. Menggunakan pendekatan yang langsung dan jika perlu menggunakan posisi yang lebih tinggi dalam organisasi.
- f. Memberikan sanksi dan hukuman terhadap perilaku yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kemampuan seorang pemimpin untuk memimpin dan diikuti oleh bawahannya lebih banyak bergantung pada gaya pemimpin yang ditunjukkan oleh pemimpin tersebut.

Dalam organisasi, dibutuhkan seorang pemimpin yang bertanggung jawab untuk mengatur jalannya proses organisasi. Seorang pemimpin yang baik adalah yang mampu memberikan contoh yang baik dan mempengaruhi kinerja organisasi secara positif. Hal ini lebih efektif daripada hanya memberikan instruksi. Pemimpin yang sukses adalah mereka yang memiliki kesadaran diri untuk tumbuh bersama organisasi dan mampu mengakui keterbatasan mereka. Mereka juga mampu memfasilitasi munculnya bentuk pemimpin yang lain. Tujuan dari pemimpin yang baik adalah untuk membantu organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Konsep ini dikenal sebagai "*Good governance*". Organisasi yang sukses secara berkelanjutan akan mendorong pemimpin untuk mempertimbangkan bagaimana mengembangkan proses yang sebelumnya hanya beroperasi dalam skala kecil dan melibatkan orang muda, agar dapat berfungsi dalam skala global dengan karyawan yang semakin berpengalaman. Untuk menciptakan dan mempertahankan sebuah organisasi, diperlukan visi, keyakinan, dan energi yang kuat. Selain itu, penilaian yang objektif, prinsip-prinsip moral, dan berbagai faktor lainnya juga diperlukan, yaitu:

1. Jujur (honest),
2. Kompeten (competent),
3. Melihat ke depan (forward-looking),
4. Selalu memicu inspirasi (inspiring),
5. Pandai dan cerdas (intelligent),
6. Obyektif, berlaku adil (fair-minded),
7. Berwawasan luas (broadminded),

8. Berani mengambil resiko (courageous),
9. Tidak basa-basi, langsung pada persoalan (straightforward),
10. Penuh imajinasi (imaginative).

Berdasarkan berbagai riset, diketahui bahwa perilaku seorang pemimpin dapat berbeda-beda tergantung pada situasi yang dihadapi. Hal ini berkaitan dengan konsep *Good governance* yang menekankan pentingnya pemimpin yang efektif dan sesuai dengan konteks yang ada.

2.4 Pelayanan Publik Menurut Kepmenpan-RB No. 16 tahun 2014

Pemberian layanan publik memiliki keterkaitan yang erat dengan pemerintah karena salah satu tugas pemerintah adalah memberikan layanan kepada penduduk. Kualitas layanan publik yang diterima langsung oleh penduduk dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pemerintahan. Layanan publik berkembang karena adanya kewajiban dalam melaksanakan tugas pemerintahan, baik secara individu maupun kelompok. Layanan publik memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini karena tidak semua jasa atau layanan disediakan oleh sektor swasta. Oleh karena itu, pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan layanan masyarakat yang tidak disediakan oleh sektor swasta tersebut. Menurut pandangan Sinambela (2011:5), pelayanan publik diartikan sebagai usaha untuk memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut, dengan mengikuti prinsip-prinsip tata kelola yang telah ditetapkan.

Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik dimaksudkan pada tindakan atau serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi seluruh warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik. Terdapat prinsip-prinsip pelayanan publik yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan tersebut, yang meliputi hal-hal sebagai berikut.:

1. Prinsip *Good governance* menegaskan bahwa dalam memberikan pelayanan, kepentingan umum harus diutamakan tanpa memihak kepentingan pribadi atau kelompok tertentu.
2. Prinsip *Good governance* menjamin adanya kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga hak dan kewajiban dapat terlaksana dengan baik.
3. Prinsip *Good governance* menekankan pentingnya kesamaan hak dalam pelayanan, tanpa membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Prinsip *Good governance* menuntut keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam pelayanan, di mana pemenuhan hak harus sejalan dengan pelaksanaan kewajiban, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

5. Prinsip *Good governance* menekankan pentingnya keprofesionalan dalam pelaksanaan pelayanan, di mana para pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas yang diemban.
6. Prinsip *Good governance* mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Prinsip *Good governance* menjamin persamaan perlakuan dan melarang diskriminasi dalam pelayanan, sehingga setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang adil.
8. Prinsip *Good governance* menekankan pentingnya keterbukaan dalam pelayanan, di mana setiap penerima pelayanan harus dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang mereka inginkan.
9. Prinsip *Good governance* menuntut akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan, di mana proses pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
10. Prinsip *Good governance* mendorong adanya fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, sehingga keadilan dalam pelayanan dapat terwujud.
11. Prinsip *Good governance* menekankan pentingnya ketepatan waktu dalam penyelesaian setiap jenis pelayanan, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

12. Prinsip *Good governance* menuntut agar setiap jenis pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah, dan terjangkau bagi masyarakat yang membutuhkannya.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa tugas pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh individu atau lembaga publik untuk mencapai tujuan tertentu atau memenuhi persyaratan hukum yang berlaku. Hal ini berkaitan dengan konsep *Good governance* yang menekankan pentingnya tata kelola yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam situasi penting, *Good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik adalah konsep yang menghubungkan negara dengan penduduknya. Bank Dunia (2004) dalam laporannya yang berjudul "*Making Services Work for Poor People*" menyatakan bahwa ketika fungsi pelayanan publik di suatu negara berjalan dengan baik, manfaatnya tidak hanya dirasakan oleh penduduk, tetapi juga oleh pemerintah. Pernyataan ini memiliki banyak makna, salah satunya adalah bahwa pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan preferensi dan kebutuhan penduduk, serta menyelenggarakan fungsi ini dengan kualitas yang baik. Konsep "*the right*" dalam konteks pelayanan publik memiliki makna yang sangat penting. Setidaknya, makna penting ini dapat dijelaskan sebagai berikut: yang pertama adalah melakukan hal yang benar (*the right things*), dan yang kedua adalah melakukan hal tersebut dengan benar (*do them right*).

Dalam konteks *Good governance*, kemampuan untuk menyediakan pelayanan publik yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan penduduk dapat dijelaskan dengan dua hal utama. 1) Pertama, terjadi pergeseran dalam mindset dan kultur kerja, dari berorientasi pada diri sendiri menjadi fokus pada orang lain. Hal ini tidak mudah dilakukan, terutama di lingkungan birokrasi yang terbiasa dengan kultur permintaan untuk dilayani. 2) Kedua, terjadi peningkatan kompetensi dalam melakukan penilaian kebutuhan, perencanaan, targeting, dan penyediaan pelayanan publik. Hal ini juga sulit dilakukan, terutama di birokrasi yang tidak terbiasa berinteraksi dengan penduduk. Konsep "*do them*" dalam konteks yang sama juga memiliki banyak nuansa. Yang paling jelas adalah terjadinya pergeseran dari kebiasaan "*do less, spend more*" ke arah "*do more, spend less*". Secara teoretis, pergeseran ini menandai tercapainya tahap *reinventing government* pada diri birokrasi pemerintah.

Bharata (2004) menyatakan terdapat setidaknya empat unsur dalam pelayanan publik yang mesti terpenuhi, yakni meliputi hal-hal berikut:

1. Penyedia layanan
2. Penerima layanan
3. Jenis layanan
4. Kepuasan pelanggan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam jenis penelitian ini adalah pendekatan deskriptif dengan memanfaatkan metode kualitatif. Sugiyono (2013: 2) mengungkapkan bahwa pendekatan penelitian kualitatif digunakan untuk mengamati objek secara alamiah, di mana peran utama peneliti sangat dominan. Proses pengumpulan data dilakukan melalui analisis yang bersifat induktif, dan penelitian kualitatif ini lebih menekankan pada interpretasi makna daripada generalisasi.

Sugiono (2012) juga berpendapat bahwa metode penelitian kualitatif merupakan landasan yang berasal dari filsafat post positivisme. Pendekatan ini diterapkan untuk menginvestigasi situasi objek yang bersifat alamiah, di mana peran utama peneliti menjadi sangat penting. Pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi, dan analisis data cenderung bersifat induktif atau kualitatif. Fokus utama dari penelitian kualitatif adalah pada interpretasi makna daripada generalisasi, dan variabel yang diobservasi hanya menggambarkan kondisi yang ada tanpa perlakuan khusus. Observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Studi penelitian yang kami jalankan ini dilaksanakan di kantor Camat Labu Api dengan mempertimbangkan kelancaran dalam mengakses dan ketersediaan data. Kami memilih tempat studi ini karena kami memiliki pemahaman yang mendalam terhadap kecamatan tersebut sebagai tempat tinggal kami. Rangkaian penelitian ini memerlukan durasi minimal selama tiga bulan, dimulai dari tahap pengajuan judul hingga penulisan laporan hasil penelitian, pada tahun 2023.

3.3 Teknik Pemilihan Informan

Key-informan (Partisipan kunci) yang terkait dengan maksud penelitian di daerah penelitian, yakni wilayah kecamatan Labu Api, diidentifikasi oleh peneliti melalui pendekatan "purposive sampling," yang merujuk pada pendekatan penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2009:85). Menurut pandangan penulis, individu yang paling tepat untuk dimasukkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Camat Labu Api
2. Sekretaris Kantor Camat Labu Api
3. Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Labu Api
4. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Labu Api
5. Tokoh Masyarakat, Agama, Adat yang ada di Kecamatan Labu Api
6. Dan hal yang berkaitan dengan penelitian

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data di bagi menjadi dua yaitu:

a) Data kualitatif

Menurut pandangan Meleong (2005:6), data kualitatif mengacu pada bentuk data yang terkait dengan nilai, seperti pernyataan yang membentuk kesatuan dalam kerangka keseluruhan.

b) Data kuantitatif

Menurut pandangan Arikunto (2002:93), data kuantitatif merupakan data yang berasal dari angka-angka hasil perhitungan atas tindakan pengukuran tertentu.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu:

a. Data Primer

Menurut pandangan Bagong Suyanto dan Sutinah (2005:55), data utama mengacu pada informasi yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti, umumnya melalui pengamatan langsung terhadap situasi sosial atau melalui interaksi wawancara dengan individu atau narasumber yang relevan. Peranan penting data primer ini dalam kesuksesan suatu penelitian tidak dapat diabaikan, sehingga akan diperoleh di Kecamatan Labu Api baik dalam bentuk catatan tertulis ataupun hasil dialog dengan para narasumber (informan).

b. Data Sekunder

Menurut Bagong Suyanto dan Sutinah (2005:56), dijelaskan bahwa data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh oleh peneliti melalui jalur tidak langsung, diperoleh dari sumber kedua atau ketiga. Data sekunder ini memiliki peran penting sebagai penunjang bagi peneliti. Dalam konteks penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber seperti surat kabar, majalah, media, jurnal, serta sumber lainnya yang memiliki relevansi dengan hasil penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, peran peneliti sebagaimana instrumen atau sarana yang digunakan dalam proses penelitian. Karena itu, peneliti dalam kapasitas sebagai instrumen juga perlu menjalani proses "validasi" untuk mengukur sejauh mana kesiapan peneliti dalam melaksanakan penelitian dan terlibat secara langsung dalam lapangan. Proses validasi terhadap peneliti sebagai instrumen mencakup konfirmasi atas pemahaman terhadap metode penelitian kualitatif, keluasan penguasaan terhadap wilayah penelitian, dan kesiapan peneliti untuk terlibat dalam objek penelitian, baik dari segi akademis maupun secara rasional. Peneliti sendiri yang bertanggung jawab dalam menjalankan proses validasi ini melalui introspeksi terhadap pemahaman mengenai metode kualitatif, penguasaan terhadap teori dan pengetahuan mengenai wilayah penelitian, serta persiapan dan kesiapan dalam menghadapi situasi lapangan (Sugiyono, 2013: 13).

Sesuai dengan pandangan Sugiyono, proses penemuan data-data memiliki peran sentral dalam rangkaian kegiatan penelitian karena tujuan mendasarnya adalah memperoleh data (Sugiyono, 2013: 224). Dalam konteks penelitian ini, selaku peneliti kami menerapkan dua metode pengumpulan data, yakni pengamatan (observasi) dan wawancara (interview).

1. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan merupakan suatu teknik riset yang diterapkan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti untuk memperoleh informasi mengenai aktivitas yang terjadi. Apabila objek kajian terkait dengan tingkah laku serta tindakan manusia, fenomena alam, proses kerja, dan melibatkan responden dalam jumlah terbatas, maka pengamatan dapat dijalankan (Riduwan, 2010: 57). Conform Nasution (Sebagaimana dalam Sugiyono, 2013:), pengamatan adalah dasar dari seluruh cabang ilmu pengetahuan. Para ahli hanya mampu menjalankan studi berdasarkan data, yakni informasi mengenai realitas empiris yang diperoleh melalui pengamatan. Data tersebut dikumpulkan dengan menggunakan berbagai instrumen yang sangat modern, hingga partikel-partikel kecil seperti proton dan elektron, maupun objek yang sangat jauh seperti benda-benda di luar angkasa, dapat diamati secara terperinci.

2. Wawancara (Interview)

Dialog interaktif dilakukan dalam bentuk wawancara, dimana dua belah pihak, yakni pewawancara dan terwawancara, terlibat dalam

percakapan yang terarah guna mencapai tujuan spesifik. Sebagai pihak yang mewawancarai, pewawancara bertugas mengajukan beragam pertanyaan, sedangkan terwawancara memberikan respons terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut (Bagong Suyanto & Sutinah, 2005: 69). Metode wawancara digunakan sebagai strategi pengumpulan data dalam konteks penelitian, baik untuk keperluan eksplorasi awal dalam mengidentifikasi isu yang layak diteliti, maupun untuk meraih pemahaman yang lebih mendalam mengenai perspektif informan (Sugiyono, 2013: 231).

Berdasarkan uraian yang disampaikan oleh Sugiyono (2013), metode wawancara yang diterapkan oleh penulis merupakan wawancara semiterstruktur. Jenis wawancara ini masuk dalam kelompok wawancara yang mendalam (in-depth interview). Beberapa karakteristik dari wawancara semiterstruktur ialah sebagai berikut:

1. Pertanyaannya lebih luas, namun masih terbatas pada topik dan urutan pembicaraan yang telah ditentukan.
2. Waktu wawancara dapat diestimasi.
3. Lebih fleksibel, namun tetap terkendali dalam hal pertanyaan dan jawaban.
4. Terdapat panduan wawancara yang akan menjadi acuan dalam urutan, alur, dan penggunaan kata..

Maksud dari melaksanakan sesi wawancara adalah untuk mendapatkan pemahaman mengenai suatu fenomena. Wawancara semi-terstruktur

disesuaikan dengan situasi informan dan lokasi wawancara, serta memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi dalam pelaksanaannya jika dibandingkan dengan wawancara yang bersifat terstruktur. Tujuan dari jenis wawancara ini adalah untuk mengungkapkan permasalahan secara lebih luas, di mana informan yang menjadi subjek wawancara diminta untuk berbagi pandangan dan gagasan mereka. Dalam menjalankan proses wawancara, peneliti perlu mendengarkan dengan penuh perhatian dan mencatat segala hal yang diungkapkan oleh informan (Sugiyono, 2013:234).

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah cara pencatatan data menurut Arikunto (2002:158) merupakan suatu metode untuk menghimpun informasi dengan menyelidiki materi tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan, dan lain sebagainya. Sementara itu, dari sudut pandang lain, metode perolehan data melalui dokumentasi yaitu mendapatkan data melalui ketersediaan berbagai dokumen (Husaini dkk, 2009: 69).

Dalam studi ini, akan digunakan dokumen-dokumen terkait usaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 16 tahun 2014, dengan merujuk pada beberapa penjelasan sebelumnya yang telah diuraikan.

3.6 Teknik Analisis Data

Dikarenakan pendekatan yang diterapkan adalah pendekatan bersifat kualitatif, maka metode analisis data yang akan digunakan ialah analisis data secara kualitatif. Maksudnya adalah untuk mendapatkan gambaran yang mendalam mengenai isu yang sedang diteliti di lokasi penelitian ketika proses pengumpulan data berlangsung. Proses analisis data melibatkan langkah-langkah sistematis dalam mencari dan mengatur data dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta sumber lainnya agar dapat dimengerti dengan mudah dan disampaikan kepada pihak lain. Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sepanjang waktu pengumpulan data dan juga setelah pengumpulan data selesai dalam rentang waktu tertentu. Meskipun analisis sudah dijalankan, namun belum memberikan hasil yang memuaskan. Setelah itu, peneliti akan mengulangi tahapan tersebut berulang-ulang sampai mencapai titik di mana data yang dianggap mencukupi berhasil diperoleh (Sugiyono, 2013:246). Analisis data dalam penelitian ini diterapkan bersamaan atau secara simultan dalam satu waktu dengan proses pengumpulan data. Berikut ini adalah tahapan-tahapan yang akan diuraikan lebih mendalam:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Pemrosesan data menjadi lebih sederhana adalah langkah dalam memilih informasi penting dari data awal dan memberikan kode pada data yang akan dianalisis. Menurut Arikunto (2008:174), reduksi data merujuk pada pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan perubahan bentuk data

mentah yang tercatat di lapangan. Semakin lama peneliti berada di lapangan, semakin kompleks dan banyaknya data yang dihasilkan. Oleh karena itu, reduksi data menjadi penting untuk merangkum informasi penting, memfokuskan perhatian pada aspek yang relevan, dan mengidentifikasi tema serta masalah yang muncul. Dengan melakukan langkah-langkah reduksi data, peneliti dapat menghasilkan gambaran yang lebih jelas dan mengoptimalkan proses pengumpulan data.

2. Penyajian Data

Setelah proses reduksi pengurangan atau penyederhanaan data selesai, langkah berikutnya adalah menghadirkan informasi yang telah dikumpulkan untuk disajikan. Dalam konteks penelitian kualitatif, penyajian atau presentasi data dapat diwujudkan melalui ringkasan singkat, diagram yang menggambarkan hubungan antar kategori, dan elemen sejenisnya. Presentasi data dilakukan dalam bentuk informasi atau kalimat yang dapat diartikan. Dalam kerangka penelitian ini, peneliti mampu menyaring data yang relevan untuk merespons pertanyaan penelitian. Proses presentasi data membantu mempermudah pemahaman terhadap aspek inti yang tengah dibicarakan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah mengerti arti dari berbagai elemen yang ditemukan di lapangan dengan mencatat norma-norma, pernyataan, dan tata letak yang mungkin, akan muncul suatu simpulan yang dapat diakui. Penelitian yang dilakukan merupakan sebuah proses siklus yang

terdiri dari komponen-komponen tersebut, sehingga data yang diperoleh sepenuhnya mewakili dan relevan dengan situasi permasalahan yang sedang diteliti.

