

**ANALISIS PELAKSANAAN PRINSIP-PRINSIP GOOD  
GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI  
PADA KANTOR KECAMATAN SEMARANG TIMUR)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program  
Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi Administrasi Publik**



**Oleh :**

**SUSETYO ARIEF HIDAYAT  
NPM. 181003632010882**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

**“STUDI IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE  
DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA KANTOR KECAMATAN  
SEMARANG TIMUR)”**

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.



Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.Si

NIDN.0621105901

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 31 Maret 2022

Dosen Pembimbing,



Drs. Agus Bahrudin, M.Si

NIDN.0619086401

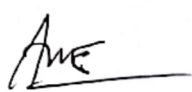
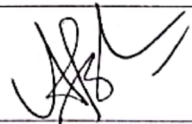
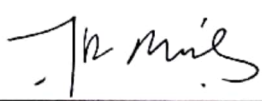
## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 24 Maret 2022

Waktu : 09.00 WIB

NO	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Dr. Karmanis, M.Si	
2	Drs. Agus Bahrudin, M.Si	
3	Dra. Pratiwi Tedjo, M.Si	

## SURAT PERNYATAAN

Dalam rangka menjamin mutu dan mencapai standar mutu akademik Universitas 17 Agustus 1945 yang diberlakukan oleh FISIP UNTAG Semarang, kami :

**N a m a** : **Susetyo Arief Hidayat**  
**N P M** : **181003632010882**  
**Program Studi** : **Administrasi Publik**  
**Fakultas** : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas** : **17 Agustus 1945 Semarang**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun ini adalah karya saya dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana.

Demikian Surat Pertanyaan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagai mestinya.

Semarang, Maret 2022

Yang menyatakan,



**SUSETYO ARIEF HIDAYAT**  
**NPM. 181003632010882**

## ABSTRAK

Berdasarkan surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, namun realitanya di Kantor Kecamatan Semarang Timur belum sepenuhnya mencerminkan *good governance*.

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis implementasi penerapan prinsip *good governance*, untuk mengetahui faktor pendukung yang mempengaruhi dalam pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dan untuk mengetahui kendala dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Informan berjumlah 7 orang, terdiri dari Camat, Kasi Pelayanan Publik dan lima orang pengguna layanan. Sumber data penelitian primer dan sekunder. Teknik pengambilan data dengan wawancara secara mendalam, observasi langsung dan dokumentasi. Pengujian kualitas data (keabsahan data) dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Analisa data menggunakan reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian, maka disimpulkan bahwa (1) Implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur sudah disesuaikan dengan Standar Pelayanan Publik meliputi Akuntabilitas, Transparansi; Demokrasi dan Aturan Hukum. Terciptanya akuntabilitas dengan adanya koordinasi, sosialisasi program, komunikasi yang efektif, kompetensi petugas, komitmen, kejujuran dan demokratis. Terciptanya transparansi meliputi keterbukaan informasi dan kemudahan akses informasi dan dokumen persyaratan. Terselenggaranya demokrasi karena pelibatan petugas, keselarasan nilai akuntabilitas dan integritas, menindaklanjuti keluhan masyarakat serta mekanisme yang tidak berbelit-belit; Penerapan aturan hukum meliputi pelayanan yang adil, tidak membedakan, mekanisme dan prosedur pelayanan mengacu pada SOP.; (2) Faktor pendukungnya meliputi komunikasi yang efektif; Sumber Daya yang memadai; Disposisi menunjukkan karakteristik implementor kebijakan/program yaitu kejujuran, komitmen, dan demokratis; Struktur Birokrasi yang mencakup dua aspek penting yaitu mekanisme implementasi program sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) agar mudah dipahami yang tercantum dalam guideline program/kebijakan dan struktur organisasi pelaksana; (3) Kendalanya yang dilihat dari faktor internal yaitu kurangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip *good governance*, fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya disiplin aparatur di waktu jam kerja, sedangkan faktor eksternal kurangnya partisipasi masyarakat.

Kata Kunci : Implementasi, *Good Governance*, Pelayanan, Publik

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik .....	10
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	10
2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	12
3. Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik .....	13
4. Kualitas Pelayanan Publik .....	16
5. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	17
C. Tinjauan Tentang Good Governance .....	18
1. Pengertian Good Governance .....	18
2. Prinsip-Prinsip Good Governance .....	19
3. Manfaat Good Governance .....	23
4. Tujuan Good Governance .....	24

5. Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Good Governance.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	27
A. Tipe Penelitian .....	27
B. Lokus dan Fokus Penelitian .....	27
C. Informan Penelitian .....	28
D. Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data .....	29
F. Teknik Analisa Data.....	31
G. Keabsahan Data.....	32
BAB IV GAMBARAN UMUM KECAMATAN SEMARANG TIMUR.....	34
A. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan.....	34
B. Visi, Misi, Tujuan, Sasaran dan Program Kecamatan .....	36
C. Layanan Kecamatan .....	38
D. Sumber Daya Manusia Di Kecamatan.....	39
E. Kondisi Sosial Budaya Masyarakat .....	40
F. Sarana-Prasarana Pendukung Pelaksanaan Tugas Kecamatan.....	41
G. Struktur Organisasi Kecamatan .....	47
H. Mekanisme Pelayanan Administrasi Kecamatan .....	49
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	50
A. Pelaksanaan Penelitian .....	50
B. Hasil Penelitian .....	52
C. Pembahasan.....	72
1. Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Semarang Timur .....	72
a) Implementasi Prinsip Akuntabilitas ( <i>Accountability</i> ) .....	72
b) Implementasi Prinsip Transparansi ( <i>Transparancy</i> ).....	75
c) Implementasi Prinsip Demokrasi ( <i>Democraton</i> ) .....	77
d) Implementasi Prinsip Aturan hukum ( <i>Rule Of Law</i> ).....	80
2. Faktor pendukung pelaksanaan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam Pelayanan Publik.....	82

3. Kendala dalam penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik .....	84
BAB VI PENUTUP .....	87
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran-Saran .....	88
DAFTAR PUSTAKA .....	89
LAMPIRAN.....	92

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1 : Data Informan.....	28
Tabel 4.1 : Jumlah penduduk berdasarkan Desa dan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 : Jumlah Penduduk Kecamatan Semarang Timur Menurut Umur.....	40
Tabel 4.3 : Data Jalan Wilayah Kecamatan Semarang Timur.....	42
Tabel 4.4 : Data Jembatan Di Wilayah Kecamatan Semarang Timur.....	42
Tabel 4.5 : Data Sarana Pengairan Di Wilayah Kecamatan Semarang Timur.....	43
Tabel 4.6 : Data Prasarana Peninjang Perekonomian Di Wilayah Kecamatan Semarang Timur.....	43
Tabel 4.7 : Jumlah Industri Di Wilayah Kecamatan Semarang Timur....	43
Tabel 4.8 : Data Jumlah Sarana Pendidikan Di Wilayah Kecamatan Semarang Timur.....	44
Tabel 4.9 : Data Sarana Peribadatan Di Wilayah Kecamatan Semarang Timur.....	44
Tabel4.10 : Data Sarana Kesehatan Di Wilayah Kecamatan Semarang Timur.....	45
Tabel 4.11 : Data Bangunan Kantor Kecamatan Semarang Timur.....	45
Tabel 4.12 : Data Sarana Pelayanan Masyarakat Se-Kecamatan Semarang Timur.....	46
Tabel 5.1 : Hasil Triangulasi Sumber Data.....	66
Tabel 5.2 : Hasil Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	68
Tabel 5.3 : Hasil Reduksi Data.....	70
Tabel 5.4 : Hasil Penyajian Data.....	71

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Kecamatan Semarang Timur.....	48
Gambar 4.2 : Alur Pelayanan.....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 : Permohonan Wawancara Penelitian .....	92
Lampiran 2 : Form Wawancara Penelitian.....	93
Lampiran 3 : Foto Dokumentasi.....	99
Lampiran 4 : <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	103
Lampiran 5 : Surat Ijin Penelitian.....	104

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003<sup>1</sup> menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan kata lain layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat sehingga pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas didasarkan pada akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan melalui petugas layanan dengan mengedepankan efektivitas pada pencapaian yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat (pengguna layanan), perlunya kejelasan dan kepastian (transparansi) mengenai persyaratan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan

---

<sup>1</sup> Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, maupun jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Pelayanan publik yang berkualitas memerlukan keterbukaan dengan pengertian prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta, efisiensi berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan, pencegahan atas pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait, ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, responsif yang lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani maupun adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Berdasarkan data laporan pengaduan di Ombudsman selaku lembaga negara dengan kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2021 terkait maladministrasi yang paling dominan adalah penundaan berlarut, kemudian penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, tidak patut dan berpihak.

Kecamatan merupakan lembaga teknis pemerintah yang membantu pemerintahan daerah kabupaten/kota dalam menyelenggarakan administrasi masyarakat baik dalam hal perizinan maupun non perizinan. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu tersebut dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ada tiga syarat untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut. Syarat yang harus dipenuhi oleh kecamatan untuk dapat menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tersebut yakni adanya pendelegasian, adanya standar pelayanan dan beberapa uraian tugas personil kecamatan dan adanya sarana dan prasarana yang mampu mendukung terselenggaranya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tersebut.

Beberapa tantangan yang ditenggarai mempengaruhi persepsi masyarakat tentang pelayanan publik yaitu kurangnya pemahaman mengenai UU Nomor 25 tahun 2009 dan Permenpan No.36 tahun 2012<sup>2</sup> tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan, komitmen pimpinan, standar pelayanan publik belum ada, sumber daya manusia (petugas layanan), kemauan dan itikad pelaksana, koordinasi internal serta sarana dan prasarana.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah Kecamatan Timur Kota Semarang belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan, sebagai contoh adanya masyarakat

---

<sup>2</sup> UU Nomor 25 tahun 2009 dan Permenpan No.36 tahun 2012

yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu cara untuk mengembangkan pemerintahan yang baik (*good governance*) yakni dengan meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemerintahan setempat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017, setiap instansi pemerintah dapat melakukan pembaharuan dalam setiap penyelenggaraan pemerintah daerah sehingga dapat mendukung tercapainya proses *good governance* yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah dan diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah dan masyarakat. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* yakni melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai

penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Namun pada kenyataannya, implementasi *good governance* belum terlaksana secara maksimal dalam peningkatan pelayanan publik di kantor kecamatan Semarang Timur Kota Semarang. Hal ini terlihat dari penerapan prinsip *Good Governance* belum berjalan dengan baik.

Dari latar belakang masalah tersebut diatas peneliti mengambil judul penelitian ini, yakni “Studi Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kecamatan Semarang Timur)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana implementasi prinsip *good governance* dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat di Kantor Kecamatan Semarang Timur?”, adapun pertanyaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan prinsip *Good Governance* terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur?
2. Apa faktor pendukung pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur?

3. Bagaimana kendala dalam pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur?

### **C. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui implementasi penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung yang mempengaruhi dalam pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur.
3. Untuk mengetahui kendala dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori *good governance* mengenai pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a) Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan referensi dan evaluasi terhadap upaya pemerintah dalam upaya

menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang selama ini telah dilaksanakan. Ada inovasi baru terkait mewujudkan *good governance* yakni melalui Pelayanan publik /PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan).

- b) Sebagai masukan untuk mengetahui faktor penghambat terkait pelayanan di kantor Kecamatan Semarang Timur.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ferlinda, Ribawanto, dan Siswidiyanto (2013)<sup>3</sup>, menyimpulkan bahwa (1) Implementasi *Good Corporate Governance* berdasarkan lima penguatan antara lain *Transparency, Independence, Accountability, Responsibility, dan Fairness*; (2) Upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk kepuasan para pelanggannya dengan cara pemberlakuan SLG (*Service Level Guarantee*), pengelolaan dan pengembangan kompetensi SDM, pengembangan pendistribusian pelayanan dan produk, penyediaan dan pengembangan sarana dan prasarana, dan tata kelola TI yang sudah dilaksanakannya dengan sangat baik dan tepat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Safrijal, Basyah dan Ali (2016)<sup>4</sup>, menyimpulkan bahwa penerapan prinsip *Good Governance* belum berjalan dengan sempurna, karena adanya kendala yakni faktor internal dan faktor eksternal. (1) Faktor internal, kurangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip *Good Governance*, fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya disiplin aparatur di waktu jam kerja; (2) Faktor eksternal, kurangnya partisipasi

---

<sup>3</sup> Ferlinda, Ribawanto, dan Siswidiyanto (2013). *Implementasi Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada PT Telkom Banyuwangi)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 4, Hal. 22-30

<sup>4</sup> Safrijal, Basyah dan Ali (2016). *Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah Volume 1, Nomor 1: 176-191. Agustus 2016

masyarakat, kurangnya pengawasan dari pemerintah dan keterbatasan anggaran dalam memenuhi kebutuhan fasilitas pelayanan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hanafi dan Rohman (2019)<sup>5</sup>, menyimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah dijalankan dengan baik. Namun, dalam aspek-aspek tertentu masih ditemukan kekurangan yaitu masyarakat kurang paham persyaratan, petugas pelayanan tidak masuk kerja, pemadaman listrik, serta jaringan tidak stabil. Hal yang mendukung antara lain keramahan petugas pemberi layanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nasution (2018)<sup>6</sup>, menyimpulkan bahwa penerapan *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan belum maksimal, dikarenakan antara pimpinan dan bawahan belum tercipta komunikasi yang sejalan sehingga meskipun Camat sudah mencoba memberikan yang terbaik tetapi apabila tidak didukung oleh bawahan akan sulit terlaksana. Kekurangan SDM merupakan salah satu yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance*.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosyada (2016)<sup>7</sup>, menyimpulkan bahwa penerapan prinsip *Good Governance* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sudah berjalan cukup baik terutama dalam hal partisipasi,

---

<sup>5</sup> Hanafi dan Rohman (2019). *Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. REFORMASI. ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online). Volume 9 Nomor 2

<sup>6</sup> Nasution (2018). *Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sail Kota Pakanbaru*. Jurnal Niara Vol. 10, No. 2 Januari 2018, Hal. 72-77

<sup>7</sup> Rosyada (2016). *Analisis Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 4, Nomor 1, 2016: 2477-2631

akuntabilitas, aturan hukum, transparansi, efektivitas dan efisiensi serta responsivitas.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nubatonis, Rusmiwari, Suwasono (2014)<sup>8</sup> menyimpulkan bahwa (1) Prinsip *good governance* dapat diimplementasikan dengan baik yang terdiri dari prinsip Profesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Prima, Demokrasi dan Partisipasi, efisiensi dan efektivitas, serta Supermasi Hukum; (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Prinsip-Prinsip *good governance* antara lain Kurangnya Sumber Daya Manusia, Kurangnya sarana dan prasarana, Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen-dokumen kependudukan, Masyarakat sebagian besar berada di luar kota, Kurangnya kesabaran masyarakat terhadap proses pelayanan, Letak Instansi cukup jauh; (3) Dampak dari implementasi prinsip *good governance* yaitu kinerja organisasi semakin meningkat.

*Novelty* dalam penelitian yang peneliti lakukan yaitu bahwa penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dimana penelitian ini dilakukan dimasa pandemi.

## **B. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu ,  
Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

---

<sup>8</sup> Nubatonis, Rusmiwari, Suwasono (2014). *Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. ISSN. 2442-6962. Vol. 3, No. 1 (2014)

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya (Sumaryadi, 2010).

Pelayanan umum/publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Moenir, 2015).

Pelayanan Publik menurut Mukaron dan Laksana (2015) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa argument diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

## **2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III<sup>9</sup> adalah:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi: penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal.

---

<sup>9</sup>Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia* (SANKRI). Buku 3. Jakarta: LAN

- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain sebagainya

### **3. Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009<sup>10</sup> tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah: Kepentingan umum; Kepastian hukum; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif; Keterbukaan; Akuntabilitas; Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; Ketepatan waktu; dan Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri

---

<sup>10</sup> UU No 25 tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik

Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003<sup>11</sup>, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah:

- a. **Kesederhanaan.** Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
- b. **Kejelasan.** Kejelasan yang dimaksud adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. **Kepastian Waktu.** Penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
- d. **Akurasi.** Akurasi maksudnya adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat dan sah.
- e. **Keamanan.** Selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.
- f. **Tanggung Jawab.** Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

---

<sup>11</sup> Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003

- g. **Kelengkapan Sarana dan Prasarana.** Tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.
- h. **Kemudahan Akses.** Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.
- i. **Kedisiplinan.** Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam member pelayanan.
- j. **Kenyamanan.** Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parker, toilet dan lainnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c. Jangka waktu penyelesaian;
- d. Biaya/tarif
- e. Produk pelayanan;
- f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;

#### 4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah (a) Pemerintahan yang bertugas melayani; (b) Masyarakat yang dilayani pemerintah; (c) Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik; (d) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih; (e) *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan; (f) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat; (g) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat; dan (h) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka. (Lijan Poltak S, 2006)<sup>12</sup>.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Didalam Pasal 5 dijelaskan bahwa Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat yaitu: substantif, administratif, teknis. Didalam Pasal 8 dijelaskan persyaratan administratif dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi: standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Sedangkan Standar Pelayanan yang dimaksud pada ayat (1)

---

<sup>12</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Teori, Kebijakan dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta, 2006

huruf a, yaitu: Jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan. Standar pelayanan yang dimaksud pada ayat (1) huruf a ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

## **5. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Parasuraman (2012), terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik, yaitu:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

- d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## **C. Tinjauan Tentang Good Governance**

### **1. Pengertian Good Governance**

*Good Governance* berdasarkan PP No. 101 tahun 2000<sup>13</sup> pengertian adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menetapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

---

<sup>13</sup> PP No. 101 tahun 2000

Menurut Komite Nasional Kebijakan Governance berpendapat bahwa pemerintahan di Indonesia mempunyai tanggung jawab dalam menerapkan standar *Good Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) yang telah diterapkan standar internasional (Sutedi, 2011).<sup>14</sup>

*Good Governance* merupakan suatu sistem yang mengatur hubungan peran Dewan Komisaris, peran Direksi, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya. Tata Kelola pemerintahan yang baik juga disebut sebagai suatu proses yang transparan atas penentuan tujuan pemerintahan, pencapaiannya, dan penilaian kinerjanya Sukrisno Agoes (2011:101).

## **2. Prinsip-Prinsip Good Governance**

Kunci utama *good governance* adalah memahami prinsip-prinsip didalamnya yang akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik buruknya pemerintahan dapat diukur berdasarkan unsur dari prinsip-prinsip *good governance*. Menurut Mardiasmo (2009), prinsip-prinsip *good governance*, meliputi Akuntabilitas (*Accountability*), Transparansi (*Transparency*), Demokrasi (*Democraton*), dan Aturan hukum (*Rule Of Law*). Penjelasan dari prinsip-prinsip *good governance*, sebagai berikut:<sup>15</sup>

### a) Akuntabilitas (*Accountability*)

Pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan. Akuntabilitas diperlukan agar setiap lembaga Negara dan

---

<sup>14</sup> Adrian Sutedi. 2011. *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika.

<sup>15</sup> Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

penyelenggaraan Negara melaksanakan tugasnya secara bertanggungjawab. Untuk itu, setiap penyelenggaraan harus melaksanakan tugasnya secara jujur dan strukur sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan kebijakan publik yang berlaku serta menghindarkan penyalahgunaan wewenang.

b) Transparansi (*Transparancy*)

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

c) Demokrasi (*Democraton*)

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

d) Aturan hukum (*Rule Of Law*)

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

Konsep *good governance* terselenggara apabila memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan *good governance*, antara lain (Herdiawanto dkk, 2010)<sup>16</sup>

- 1) Partisipasi masyarakat adalah semua masyarakat memiliki hak suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- 2) Penegakan hukum yang bersifat adil dan berlaku pada semua masyarakat tanpa pandang bulu. Termasuk penegakan hukum yang menyangkut hak asasi manusia.
- 3) Transparansi adalah seluruh informasi tentang proses pemerintahan harus memadai dan jujur sehingga dapat dimengerti, diakses, dan dipantau oleh seluruh masyarakat.
- 4) Daya tangkap adalah lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan tanpa diskriminasi.
- 5) Berorientasi konsensus adalah menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus yang menyeluruh tentang apa yang terbaik bagi masyarakat dan tentang kebijakan-kebijakan serta prosedur-prosedur.

---

<sup>16</sup> Herdiawanto, Heri dan Jumanta Hamdayama. 2010. *Cerdas, Kritis, dan Aktif Berwarganegara*. Jakarta: Erlangga.

- 6) Berkeadilan adalah semua masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperbaiki dan mempertahankan kesejahteraan.
- 7) Efektivitas dan efisiensi adalah seluruh proses lembaga dan pemerintahan harus mampu menggunakan sumber daya yang ada seoptimal mungkin sehingga tercipta efektivitas dan efisiensi kerja.
- 8) Akuntabilitas adalah seluruh pengambil keputusan harus bertanggungjawab kepada masyarakat dan lembaga-lembaga yang berkepentingan.
- 9) Visi strategis adalah para pemimpin harus memiliki prospektif luas dan jauh ke depan tentang tata pemerintahan dan pembangunan manusia. Selain itu, para pemimpin juga harus memiliki kepekaan tentang apa yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut serta harus mempunyai pemahaman atas kesejahteraan, budaya, dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut.
- 10) Saling berkaitan adalah seluruh prinsip *good governance* yang telah disebutkan di atas saling memperkuat dan saling terkait serta tidak dapat berdiri sendiri.

### 3. Manfaat Good Governance

Penerapan *Good Governance* memiliki peran yang besar dan manfaat yang dapat membawa perubahan positif baik pemerintahan daerah, pemerintah pusat maupun masyarakat umum. Manfaat yang diperoleh dalam pelaksanaan *Good Governance* antara lain yaitu meminimalkan *agency cost*, meningkatkan kinerja pemerintahan, memperbaiki citra pemerintahan (Amin, 2012:39).<sup>17</sup>

Penjelasan dari beberapa manfaat yang akan diperoleh, adalah sebagai berikut:

- a) Meminimalkan *agency cost*. Biaya-biaya yang timbul akibat dari pendelegasian wewenang. Biaya ini bisa berupa kerugian yang timbul karena pemerintah telah menggunakan sumber daya yang ada untuk kepentingan pribadi sehingga dapat menimbulkan kerugian.
- b) Meningkatkan kinerja pemerintahan. Suatu pemerintahan yang dikelola dengan baik dan dalam kondisi pemerintahan yang sehat akan menarik simpati masyarakat untuk ikut serta mau ikut berperan aktif dan berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan
- c) Memperbaiki citra pemerintahan. Citra pemerintahan merupakan faktor penting yang sangat erat kaitannya dengan kinerja dan keberadaan pemerintah dimata masyarakat dan lingkungannya.

---

<sup>17</sup> Amin Widjaja Tunggal, 2012, *Audit kecurangan dan akuntansi forensik*, Harvarindo, Jakarta

#### **4. Tujuan Good Governance**

Tujuan dari *Good Governance* menurut Amin (2012:40) adalah tercapainya sasaran yang telah ditetapkan, aktiva pemerintahan dijaga dengan baik, Pemerintahan menjalankan tugasnya dengan baik dan sehat, kegiatan pemerintahan dilakukan dengan transparan.

Penerapan pelaksanaan prinsip *Good Governance* secara optimal akan mampu meningkatkan kinerja pemerintahan yang ada dan akan memberikan nilai tambah bagi semua pihak yang terkait dalam jangka panjang dan dapat melindungi kesejahteraan masyarakat.

#### **5. Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Good Governance**

Dalam pelaksanaan pencapaian *good governance* dengan baik, ada beberapa faktor dan syarat yang mempengaruhi antara lain (Yuanida, 2010):<sup>18</sup>

a. Faktor Manusia Pelaksana (*Man*)

Berhasil atau tidaknya pelaksanaan *good governance* sebagian besar tergantung pada pemerintah daerah (*local government*) yang terdiri dari unsur pimpinan. Di samping itu terdapat aparatur atau alat perlengkapan daerah lainnya yaitu para pegawai daerah itu sendiri.

b. Faktor Partisipasi Masyarakat (*Public Participation*)

Keberhasilan penyelenggaraan *good governance* juga tidak terlepas dari adanya partisipasi aktif anggota masyarakat. Masyarakat di

---

<sup>18</sup> Yuanida, Meilani (2010). *Pengaruh Implementasi Good Governance Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. UNMUL. [11]

daerah baik sebagai system maupun sebagai individu merupakan bagian integral yang sangat penting dalam sistem pemerintah daerah. Salah satu wujud dari rasa tanggungjawab masyarakat terhadap pencapaian *good government governance* adalah dengan sikap mendukung terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Adapun wujud partisipasi aktif masyarakat antara lain:

1. Partisipasi dalam proses pembuatan keputusan (*decision making*);
2. Partisipasi dalam pelaksanaan (*actuation participation*);
3. Partisipasi dalam pemanfaatan hasil (*cost benefit evaluation*);
4. Partisipasi dalam evaluasi (*evaluation participation*).

c. Faktor Keuangan (*Funding or Budgeting*)

Salah satu kriteria penting untuk mengetahui secara nyata kemampuan daerah dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya adalah kemampuan *self supporting* dalam bidang keuangan. Dengan kata lain, faktor keuangan merupakan faktor esensial dalam mengukur tingkat pencapaian *good governance* di daerah/lokal membutuhkan dana/finansial.

d. Faktor Peralatan (*Tools*)

Faktor peralatan juga tergolong penting dalam pelaksanaan dan pencapaian *good governance*. Dalam pengertian ini peralatan adalah setiap alat atau benda yang dipergunakan untuk memperlancar dan

mempermudah pekerjaan gerak dan aktivitas pemerintah dalam upaya pencapaian dan perwujudan *good governance*.

- e. Faktor Organisasi dan Manajemen (*Organization and Management*)  
Faktor Organisasi dan Manajemen mempengaruhi pelaksanaan *good governance* karena organisasi dan manajemen meliputi fungsi manajemen: POAC (*Planning, Organizing, Actuating, and Controlling*). Diperlukan adanya organisasi dan manajemen yang baik, agar *good governance* dapat terwujud.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mempermudah peneliti menjabarkan penelitian secara terbuka dan mendalam mengenai suatu permasalahan penelitian. Penelitian kualitatif atau yang sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), disebut metode penelitian kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2018).<sup>19</sup>

Selanjutnya metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2019).<sup>20</sup>

#### **B. Lokus dan Fokus Penelitian**

Lokus adalah tempat atau lokasi yang menggambarkan di mana penelitian dilaksanakan. Lokus penelitian ini di Kantor Kecamatan Semarang Timur. Sedang

---

<sup>19</sup> Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta

<sup>20</sup> Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Fokus penelitian adalah apa yang menjadi pembahasan dalam penelitian yakni prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik.

### C. Informan Penelitian

Informan penelitian menurut Maleong (2015)<sup>21</sup>, adalah orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan di teliti. Informan kunci, yaitu orang-orang yang dipandang tahu permasalahan yang di teliti. Sedangkan informan pendukung adalah orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti.

Tabel 3.1 Data Informan

No	Nama Informan	Jabatan	Keterangan
1	Nurul Hidayati, S.IP., M.Sos	Camat	Informan 1
2	Wiwit Wijayanti, SE, MM	Ka Sie Pelayanan Publik	Informan 2
3	Joko Waluyo	Pengguna Layanan	Informan 3
4	Sri Astutiningtyas	Pengguna Layanan	Informan 4
5	Susi Indriati	Pengguna Layanan	Informan 5
6	Subchan	Pengguna Layanan	Informan 6
7	Eko Yuniarto	Pengguna Layanan	Informan 7

*Sumber : Kantor Kecamatan Semarang Timur*

Penentuan informan menurut Sugiyono (2016;300), yang sering di gunakan dalam penelitian kualitatif adalah *purposive sampling*. Pada penelitian ini penentuan informan di pilih secara *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangan

<sup>21</sup> Moleong, Lexy J.2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

tertentu yang di maksud adalah memilih sumber data atau orang yang di anggap paling tahu tentang apa yang di harapkan.

#### **D. Sumber Data**

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Zuldafrial, 2012)<sup>22</sup>. Bila dilihat dari sumber datanya maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.

##### **1. Data Primer**

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dari narasumber sebagai informan kunci.

##### **2. Data Sekunder**

Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019).<sup>23</sup> Data sekunder diperoleh dari data laporan layanan publik di kantor kecamatan Semarang Timur.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

##### **1. Teknik Wawancara Mendalam**

Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data penelitian dengan cara tanya-jawab secara langsung dengan subjek yang berkontribusi langsung dengan objek yang diteliti (Tersiana2018: 12).

---

<sup>22</sup> Zuldafrial. 2012. *Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Yuma Pustaka.

<sup>23</sup> Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari responden tersebut sedikit (Sugiyono (2017,194). Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada pejabat, petugas layanan dan masyarakat yang terlibat langsung dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur.

## 2. Teknik Observasi Langsung

Observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang dijadikan objek pengamatan. Teknik ini digunakan dalam rangka pengamatan secara langsung ke objek penelitian (Farauk, 2003)<sup>24</sup>.

Dalam penelitian ini, kegiatan observasi dilakukan dengan mengunjungi Kantor Kecamatan Semarang Timur yang menjadi lokasi penelitian dan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, yaitu petugas pelayanan yang sedang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan.

## 3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, dan karya-karya monumental

---

<sup>24</sup> Farouk Muhammad Dan H. Djaali, 2003, *Metodologi Penelitian Sosial Bunga Rampai*, Penerbit PTIK Press, Jakarta

dari seseorang. Hasil wawancara akan lebih kredibel apabila didukung oleh dokumen-dokumen, dan menambah informasi untuk penelitian (Sugiyono, 2017).<sup>25</sup>

## **F. Teknik Analisa Data**

Komponen-komponen analisis data model interaktif dijelaskan sebagai berikut: (Miles, Huberman dan Saldana, 2014: 14)<sup>26</sup>

### **1. Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi direduksi dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi.

Reduksi data dilakukan dengan cara: (1) Merangkum; (2) Memilih hal-hal yang pokok; dan (3) Memfokuskan hal-hal yang penting.

### **2. Penyajian Data (*Data Display*)**

Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan dan catatan dokumentasi diberi kode data

---

<sup>25</sup> Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

<sup>26</sup> Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

untuk mengorganisasi data, sehingga peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah. Peneliti membuat daftar awal kode yang sesuai dengan pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi. Masing-masing data yang sudah diberi kode dianalisis dalam bentuk refleksi dan disajikan dalam bentuk teks. Penyajian data dapat berupa: (1) Uraian singkat; (2) Bagan; (3) Tabel; (4) Grafik.

### 3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal.

## **G. Keabsahan Data**

Pengujian kualitas data (keabsahan data) dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yaitu Triangulasi Sumber Data dan Triangulasi Metode Pengmpulan Data (Sugiyono, 2017)<sup>27</sup>.

1. **Triangulasi Sumber Data.** Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan

---

<sup>27</sup> Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

2. **Triangulasi Metode Pengumpulan Data.** Triangulasi metode dilakukan dengan mengumpulkan data dengan metode wawancara, observasi, dan survei. Triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM KECAMATAN SEMARANG TIMUR**

#### **A. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan**

##### **1. Kedudukan**

Kecamatan adalah merupakan Perangkat Daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dipimpin oleh seorang Camat yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Camat sebagai Koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerjanya.

##### **2. Tugas Pokok**

Kecamatan mempunyai tugas pokok merencanakan, mengatur, melaksanakan, mengendalikan dan mengoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan umum, kegiatan pemberdayaan masyarakat, upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penegakkan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, pemeliharaan prasarana dan sarana umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan, membina dan mengawasi pemerintahan desa, melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah Kabupaten yang ada di Kecamatan serta melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan melaksanakan tugas pembantuan.

### **3. Fungsi**

Dalam melaksanakan tugas pokok, Kecamatan menyelenggarakan fungsi diantaranya:

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum di tingkat Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelaksanaan urusan pemerintahan umum;
- b. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- d. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah;
- e. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- f. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan;
- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur desa;
- h. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah Kabupaten yang ada di Kecamatan;
- i. Melaksanakan tugas pelimpahan sebagian kewenangan Bupati dan untuk melaksanakan tugas pembantuan.

- j. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

## **B. Visi, Misi, Tujuan, Sasaran dan Program Kecamatan**

### **1. Visi**

Semarang Kota Perdagangan dan Jasa yang hebat menuju masyarakat semakin sejahtera.

### **2. Misi**

1. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang berbudaya dan berkualitas;
2. Mewujudkan pemerintah yang semakin handal untuk meningkatkan pelayanan public;
3. Mewujudkan kota metropolitan yang dinamis dan berwawasan lingkungan;
4. Memperkuat ekonomi kerakyatan berbasis keunggulan local dan membangun iklim yang kondusif;

### **3. Tujuan**

- a. Meningkatnya kapasitas pemberdayaan masyarakat di Kecamatan dan Kelurahan dalam pembangunan
- b. Meningkatnya birokrasi Kecamatan dan Kelurahan yang bersih dan melayani.

#### **4. Sasaran**

- 1 Meningkatnya kualitas penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat di Kecamatan dan Kelurahan. (dengan Indikator Kinerja: Cakupan penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat di Kecamatan dan Kelurahan)
- 2 Meningkatnya manajemen Sumber Daya Aparatur dan Kinerja Pelayanan OPD. (dengan Indikator Kinerja: Peningkatan kapasitas Sumber Daya Aparatur dan Capaian Kinerja OPD, Cakupan pengkoordinasian penyelenggaraan pemerintahan umum dan pelayanan publik di Kecamatan)

#### **5. Program**

Rencana Program dalam rangka pencapaian tujuan dan kebijakan Kecamatan Semarang Timur periode 2016-2021 dengan mempertimbangkan akar permasalahan yang ada dapat disusun program sebagai berikut

1. Program Utama, meliputi :
  - a. Program Pengembangan Kinerja Pengelolaan Persampahan;
  - b. Program Pengendalian Pencemaran dan Pengrusakan Lingkungan Hidup;
  - c. Program Penunjang Pengembangan Lingkungan Sehat;
  - d. Program Peningkatan Ketertiban dan Ketenteraman Lingkungan;
  - e. Program Peningkatan Keberdayaan Masyarakat Kelurahan;

- f. Program Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Membangun Kelurahan;
2. Program-Program Rutin.
    - a. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran
    - b. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur
    - c. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan
    - d. Program Peningkatan dan Pengendalian Penyelenggaraan Pemerintahan Umum
    - e. Program Peningkatan Intensifikasi Pendapatan Asli Daerah
    - f. Program Pengelolaan Aset Daerah

**C. Layanan Kecamatan**

Layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur terdiri dari:

1. Pembuatan KTP
2. Pembuatan KK
3. Rekomendasi SKCK
4. Legalitas Mutasi Kependudukan
5. Rekomendasi dan Perijinan IMB
6. Ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK)
7. Registrasi Nikah

#### D. Sumber Daya Manusia Di Kecamatan

Jumlah penduduk Kecamatan Semarang Timur berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1:

Tabel 4.1. Jumlah penduduk berdasarkan Desa dan Jenis Kelamin

No	Desa	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	KARANGTURI	1.596	1.657	3.253
2	KARANGTEMPEL	2.230	2.359	4.589
3	REJOSARI	8.104	8.443	16.547
4	SARIREJO	4.316	4.568	8.884
5	KEBONAGUNG	2.406	2.649	5.055
6	BUGANGAN	4.355	4.682	9.037
7	MLATIHARJO	2.595	2.726	5.321
8	MLATIBARU	3.639	3.824	7.463
9	REJOMULYO	2.140	2.174	4.314
10	KEMIJEN	7.252	7.390	14.642

Sumber data: Kecamatan Semarang Timur Dalam Angka Tahun 2018

Berdasarkan data diatas, dapat dikatakan bahwa penduduk Perempuan lebih banyak dari pada penduduk laki-laki. *Sex Ratio* merupakan indikator yang digunakan untuk mengetahui komposisi penduduk menurut jenis kelamin angka yang dinyatakan dengan perbandingan antara jumlah penduduk laki-laki dengan jumlah penduduk perempuan di suatu daerah pada waktu tertentu.

Jumlah penduduk Kecamatan Semarang Timur di Kota Semarang pada tahun 2018 adalah 79.105 jiwa dengan jumlah penduduk berjenis kelamin laki laki berjumlah 38.633 jiwa dan jumlah penduduk berjenis kelamin perempuan 40.472.

Untuk mengetahui komposisi penduduk berdasarkan kelompok umur, datanya dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut: Data jumlah Penduduk berdasarkan

Kelompok Umur:

Tabel.4.2. Jumlah Penduduk Kecamatan Semarang Timur Menurut Umur

NO	KETERANGAN	L	P	JML	%
1	0-6 tahun	323	393	714	0,87
2	7-12 tahun	160	189	349	0,42
3	13-18 tahun	1.309	1.354	2.663	3,24
4	19-24 tahun	2.754	3.140	5.894	7,17
5	25-55 tahun	2.255	2.273	4.528	5,51
6	56-79 tahun	3.697	4.421	8.118	9,88
7	80+ tahun	3.070	3.171	6.241	7,60
8	0-4 tahun	814	956	1.770	2,15
9	5-9 tahun	2.231	2.293	4.524	5,51
10	10-14 tahun	2.211	2.226	4.437	5,40
11	15-19 tahun	2.054	2.177	4.231	5,15
12	20-24 tahun	3.320	3.348	5.668	6,90
13	25-29 tahun	2.732	3.128	5.860	7,13
14	30-34 tahun	2.539	3.014	5.553	6,76
15	35-39 tahun	3.111	3.119	6.230	7,58
16	40+ tahun	3.121	3.219	6.340	7,72
17	0-5 tahun	43	59	102	0,12
18	6-16 tahun	108	158	266	0,32
19	17-25 tahun	1.411	1.493	2.904	3,53
20	26-55 tahun	2.111	2.310	4.421	5,38
21	56+ tahun	634	657	1.291	1,57
	Jumlah	40.008	43.098	83.106	100,000

#### E. Kondisi Sosial Budaya Masyarakat

Dalam pembagian wilayah Kota Semarang, Kecamatan Semarang Timur bersama dengan Kecamatan Semarang Tengah dan Semarang Utara termasuk dalam Bagian Wilayah Kota (BWK) I, yang merupakan zone/kawasan perdagangan, permukiman, jasa pendidikan serta campuran.

Kecamatan Semarang Timur memiliki Sentra Batik Semarang yang terletak di Kampung Batik, sentra pembuatan Tas di Kelurahan Sarirejo, sentra olahan pangan seperti kue dan roti di Kelurahan Karangtempel, Kelurahan Kebonagung, sentra kerajinan logam dan perkalengan di Kelurahan Bugangan Pengrajin tempe di Kelurahan Bugangan dan Karangtempel. Para pelaku usaha-kecil ini terus hidup dan berkembang dalam kegiatan perekonomian di Kota Semarang khususnya di wilayah Kecamatan Semarang Timur, ditambah lagi dengan adanya Program Kampung Tematik dari Pemerintah Kota Semarang ikut membantu memperkenalkan produk-produk unggulan dari masing-masing desa/Kelurahan di Kota Semarang khususnya di wilayah Kecamatan Semarang Timur.

## **F. Sarana-Prasarana Pendukung Pelaksanaan Tugas Kecamatan**

### **1. Sarana Prasarana Umum**

Kecamatan Semarang Timur yang merupakan wilayah pendukung perekonomian masyarakat sehingga pertumbuhan penduduk di Kecamatan Semarang Timur peningkatannya sangat pesat, dan hal itu mengundang konsekwensi untuk penyediaan sarana prasarana kegiatan dan aktifitas warga masyarakat yang meliputi sarana peribadatan, sarana infrastruktur dan sarana social kemasyarakatan.

#### **a) Prasarana Jalan dan Jembatan**

Pembangunan infrastruktur di wilayah Kecamatan Semarang Timur dari tahun ke tahun terus ada peningkatan seiring dengan

meningkatnya bantuan pembangunan dari Pemerintah Kota Semarang melalui mekanisme perencanaan (Musrenbang)

Kondisi Jalan telah mencapai 85 % dalam kondisi baik, yang dibangun dengan sistim Beton/cor, Aspal, Pavingisasi, Makadam dan sebagian kecil jalan tanah, namun mengingat kondisi wilayah yang merupakan langganan rob dan banjir kondisi infrastruktur mengalami kerusakan secara periodik.

Tabel 4.3. Data Jalan Wilayah Kecamatan Semarang Timur

No	Jenis jalan	Jarak Tempuh (km)
1	Jalan Provinsi	780
2	Jalan Kota	1728
3	Jalan Kelurahan	8480

Sumber : Monografi Kecamatan Semarang Timur, 2018

Jumlah jembatan sebagai sarana penghubung transportasi yang memisahkan dua wilayah sebagai berikut :

Tabel 4.4. Data Jembatan Di Wilayah Kecamatan Semarang Timur

No	Jenis Jembatan	Jumlah (buah)
1	Jembatan Beton	30
2	Jembatan Besi	5
3	Jembatan Kayu	2
4	Jembatan Bambu	2
5	Jembatan Lainnya	10

Sumber : Monografi Kecamatan Semarang Timur, 2018

#### b) Prasarana Pengairan

Perkembangan penduduk yang diikuti pertumbuhan pemukiman permasalahan saluran kurang diperhitungkan sehingga jika hujan sedikit mengakibatkan banjir di wilayah.

Tabel 4.5. Data Sarana Pengairan Di Wilayah Kecamatan Semarang Timur

No	Jenis Sarana Pengairan	Jumlah (buah)
1	Waduk	-
2	Dam / Embung	-
3	Sungai	2
4	Pompa Air	18
5	Pintu Air	-

Sumber : Monografi Kecamatan Semarang Timur, 2018

c) Prasarana Perekonomian

Prasarana penunjang perekonomian masyarakat di wilayah Kecamatan Semarang Timur adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6. Data Prasarana Peninjang Perekonomian Di Wilayah Kecamatan Semarang Timur

No	Jenis Sarana Perekonomian	Jumlah (buah)
1	Pasar Umum	6
2	Pasar Kecil	4
3	Bank	4
4	Koperasi Simpan Pinjam	30
5	Koperasi Lainnya	6
6	BKK	1
7	BPR	1
8	Super Market	-
9	Grosir Perkulakan	-
10	Mini Market	-
11	Toko / Kios / Warung	1678
12	Terminal	-
13	Bandara	-

Sumber : Monografi Kecamatan Semarang Timur, 2018

d) Usaha/Industri

Tabel 4.7. Data Jumlah Industri Di Wilayah Kecamatan Semarang Timur

No	Jenis Sarana Industri	Jumlah (buah)
1	Industri Besar/Sedang	60
2	Industri Kecil	108

No	Jenis Sarana Industri	Jumlah (buah)
3	Industri Rumah Tangga	232
4	Hotel/Losmen	5
5	Rumah Makan/Warung	312
6	Perdagangan	1124
7	Angkutan	25

Sumber : Monografi Kecamatan Semarang Timur, 2018

e) Prasarana Pendidikan

Tabel 4.8. Data Jumlah Sarana Pendidikan Di Wilayah Kecamatan Semarang Timur

No	Nama Kelompok Pendidikan	Jumlah (buah)
1	Paud/Pos Paud	10
2	Play Group	-
3	TK	44
4	RA	-
5	SD	10
6	MI	2
7	SMP	2
8	MTs	1
9	SMA	-
10	MA	-
11	SMK	7
12	Perguruan Tinggi	1
13	Pondok Pesantren	-
14	TPQ	20
15	Sekolah Minggu	61
16	Majelis Taklim	157

Sumber : Monografi Kecamatan Semarang Timur, 2018

f) Prasarana Peribadatan

Tabel 4.9. Data Sarana Peribadatan Di Wilayah Kecamatan Semarang Timur

No	Jenis Sarana Ibadah	Jumlah (buah)
1	Masjid	43
2	Mushola	78
3	Gereja Protestan	19
4	Gereja Katholik	7
5	Kuil / Wihara	2
6	Pura	-
7	Klenteng	4

Sumber : Monografi Kecamatan Semarang Timur, 2018

g) Prasarana Kesehatan

Tabel 4.10. Data Sarana Kesehatan Di Wilayah Kecamatan Semarang Timur

No	Jenis Sarana Kesehatan	Jumlah (buah)
1	Rumah Sakit	3
2	Rumah Bersalin	1
3	Poli Klinik	2
4	Puskesmas	3
5	Puskesmas Pembantu	-
6	Dokter Praktek	9
7	Bidan Praktek	-
8	Apotik/Depot Obat	9

Sumber : Monografi Kecamatan Semarang Timur, 2018

**2. Sarana Prasarana Pemerintahan**

Sarana pemerintahan di Kecamatan Semarang Timur yang berupa bangunan fisik untuk pelayanan kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

**a. Bangunan Kantor**

Tabel 4.11. Data Bangunan Kantor Kecamatan Semarang Timur

No	Gedung Kantor	Jumlah (buah)
1	Gedung Sekretariat Kecamatan	1
2	Gedung Penunjang Kegiatan Kelembagaan (PKK, Penyuluh Pertanian, PPK, Panwas, dll)	1
3	Gedung Aula	1
4	Gedung Mushola	1
5	Gedung Rumah Dinas Camat	1
6	Gedung Pelayanan Kependudukan	1
7	Gedung UPT Bapermasper	1

Sumber : Monografi Kecamatan Semarang Timur, 2018

Gedung sarana pemerintahan di kelurahan se-Kecamatan Semarang Timur untuk pelayanan masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12. Data Sarana Pelayanan Masyarakat Se-Kecamatan Semarang Timur

No	Kelurahan	Sarana Pelayanan Masyarakat			
		Kantor	Rumah Dinas	Balai Kelurahan	Lap OR
1	Kemijen	1	1	1	-
2	Rejomulyo	1	1	1	3
3	Mlatibaru	1	1	1	-
4	Mlatiharjo	1	1	1	-
5	Kebon Agung	1	-	1	-
6	Bugangan	1	1	1	-
7	Sarirejo	1	1	1	-
8	Rejosari	1	1	1	2
9	Karangturi	1	1	1	1
10	Karangtempel	1	1	1	-
	JUMLAH	10	9	10	6

Sumber : Monografi Kecamatan Semarang Timur, 2018

## b. Sarana Prasarana Kerja

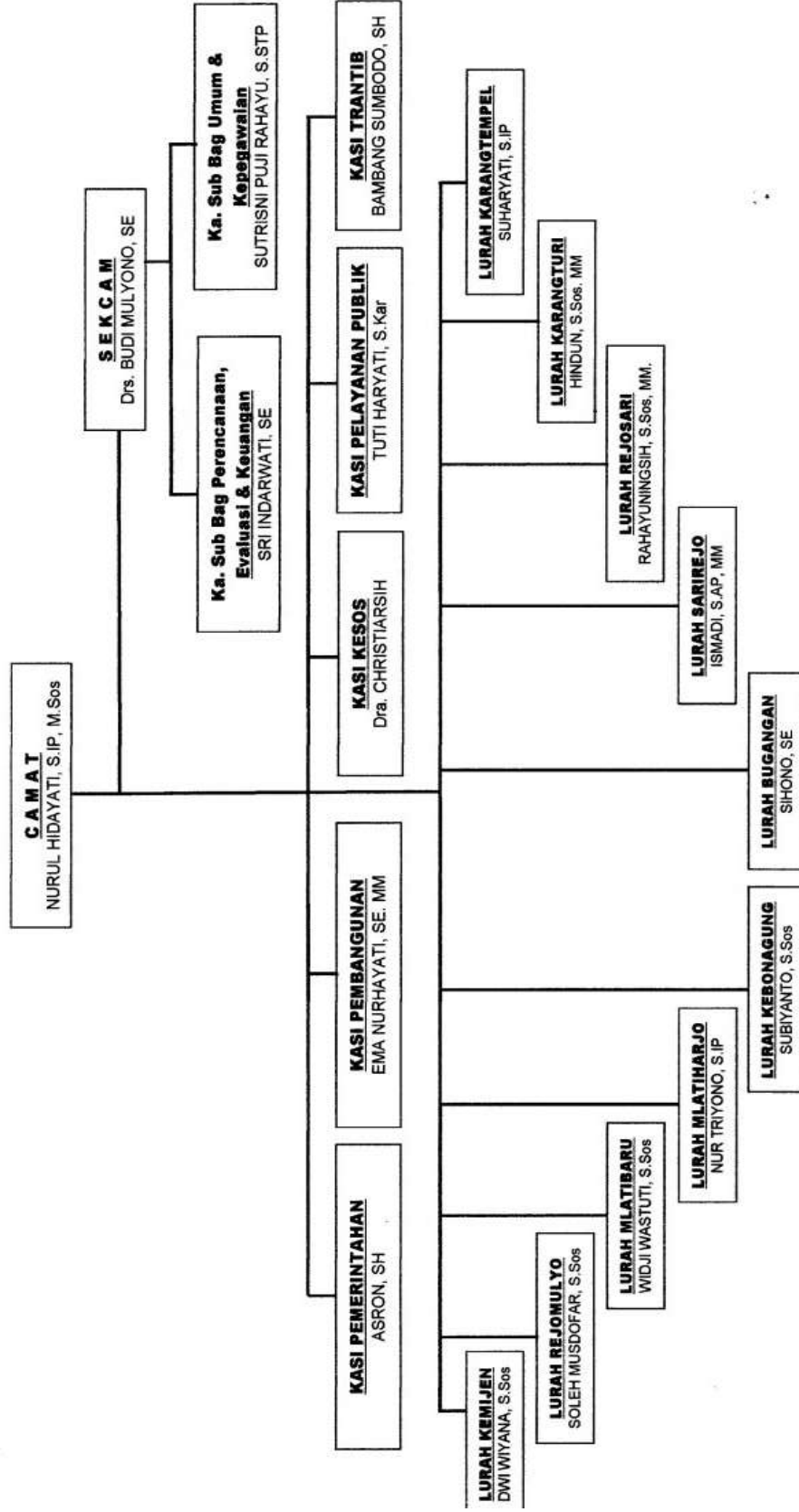
### 1. Kecamatan

- a) Ruang Camat 1 buah; Ruang Sekretariat 1 buah; Ruang pelayanan 1 buah; Ruang Pertemuan/Rapat 1 buah; Ruang Tunggu 1 buah; Ruang Tamu 1 buah; Ruang PKK 1 buah; Ruang Pertemuan/Aula 1 buah; Musholla/Masjid 1 buah; Ruang Laktasi 1 buah; Toilet 2 buah, Ruang Arsip 1 buah; Gudang 1 buah.
- b) Fasilitas pendukung: Listrik 15.400 Kwh, Tandon air 1 buah, Telepon 2 buah, Internet 2 buah.
- c) Kendaraan Operasional: Mobil 3 unit, Sepeda Motor 3 unit, Roda 3/Fukuda 4 unit.

- d) Sarana Prasarana: Meja Kerja 21 buah; Kursi Kerja 27 buah; Kursi Rapat 127 buah; Meja Rapat 29 buah; Kursi Tamu 2 Set; Meja Tamu 2 buah; Lemari Buku 1 buah; Filing Kabinet 7 buah; AC 11 buah; Sound System 2 set; LCD projector 2 buah; Layar Proyektor 2 buah; Komputer 2 buah; Printer 8 buah; Brankas 1 buah; Mesin Fax 1 buah; Laptop 10 buah; Camera 2 buah; Kulkas 2 buah; Kompor 1 set.
  - e) Rumah Dinas: Camat Meja tamu 1 set, Kursi Tamu 1 set, Tempat Tidur 3 buah, AC 2 buah, TV 2 buah, Lemari 2 buah, Kitchen Set 1 buah.
2. Kelurahan, diantaranya: 10 Kantor Kelurahan, 10 Balai Kelurahan, 9 rumah dinas Lurah, 20 roda dua (sepeda motor), 20 Komputer dan printer, 10 Mesin Rumpuk.

#### **G. Struktur Organisasi Kecamatan**

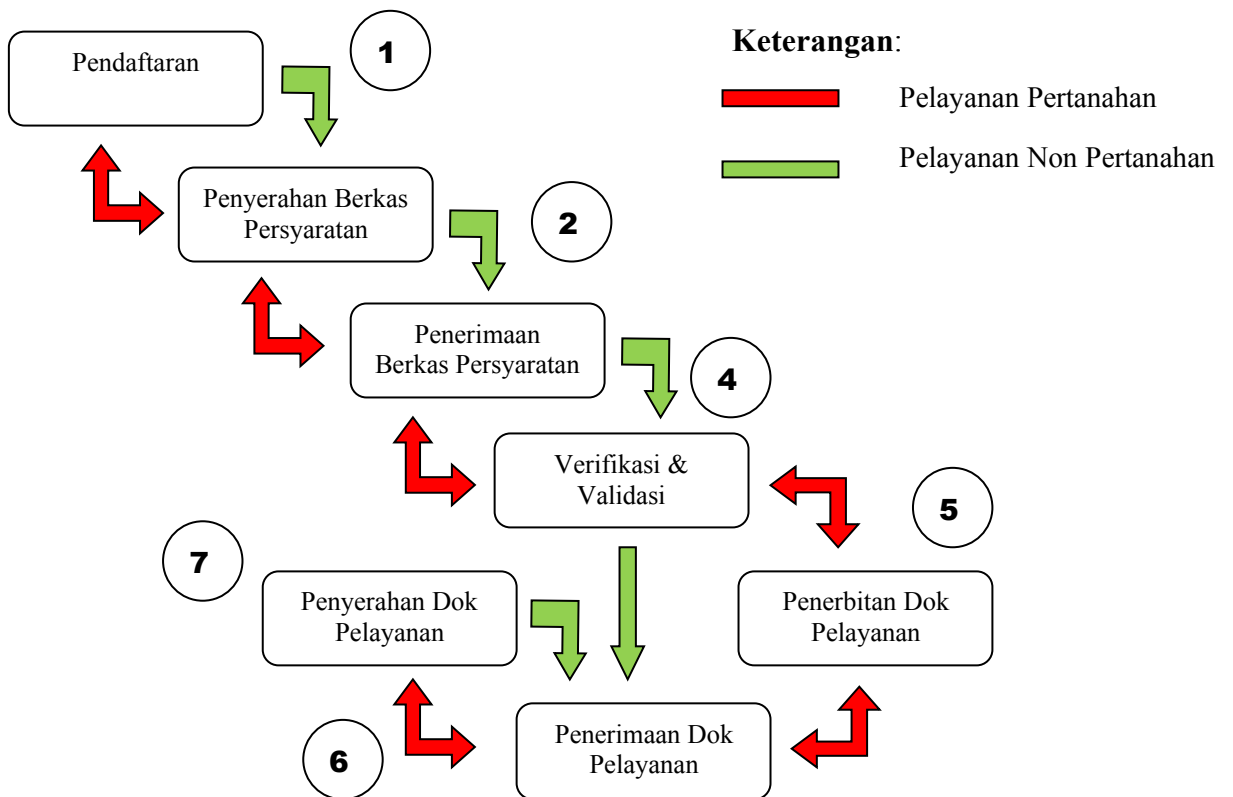
Sumber Daya Manusia pada Perangkat Daerah Kecamatan Semarang Timur sebagaimana struktur organisasi Pemerintah Kecamatan Semarang Timur dengan jabatan struktural yang ada sebagai berikut:



**Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kecamatan Semarang Timur**  
(Berdasarkan Perwal Kota Semarang No. 90 Tahun 2016)

## H. Mekanisme Pelayanan Administrasi Kecamatan

Pelayanan administrasi yang diselenggarakan di Kecamatan Semarang Timur yaitu pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan berdasarkan surat pengantar dari kelurahan, surat keterangan tindak sengketa, pemberian rekomendasi kegiatan dibidang pendidikan, pemberian rekomendasi penyelenggaraan dan pendirian tempat pendidikan non formal, rekomendasi terhadap izin PKL yang memenuhi syarat dan ketentuan, surat rekomendasi untuk penerbitan izin menara telekomunikasi, surat keterangan domisili, surat pengantar izin pembangunan sarana sosial, surat rekomendasi jalan masuk, surat rekomendasi izin keramaian, permohonan IMB, surat keterangan tidak mampu, surat mutasi atas hak tanah/bangunan, surat pengantar SKCK.



**Gambar 5.2. Alur Pelayanan**

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dilakukan di Ruko Bojongsalaman A5, tepatnya di Kantor Kecamatan Semarang Timur yang beralamat di Jalan Barito No. 5 Kota Semarang, Jawa Tengah. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2022. Wawancara ini dilakukan pada Camat Semarang Timur, Kepala Seksi Pelayanan Umum, dan lima orang pengguna layanan. Dalam penelitian ini peneliti melibatkan tujuh orang informan yang telah dipilih dan bersedia untuk diwawancarai mengenai penerapan *Good Governance* dalam pelayanan publik. Adapun informan tersebut yaitu:

1. Nurul Hidayati, S.IP., M.Sos

Beliau adalah Camat Kecamatan Semarang Timur yang mempunyai tugas pokok melaksanakan peningkatan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan serta melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

Camat dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, mempunyai fungsi Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum, Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, Pengoordinasian upaya penyelenggaran ketentraman dan ketertiban umum, Pengoordinasian penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota, Pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan

sarana pelayanan umum, Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah ditingkat kecamatan, Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa dan kelurahan, Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Daerah yang ada dikecamatan dan Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan.

2. Wiwit Wijayanti, SE, MM

Beliau adalah Kepala Seksi Pelayanan Umum yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat. Kepala Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis pelayanan umum, meliputi administrasi kependudukan, kartu tanda penduduk, kartu keluarga dan pelayanan administrasi lainnya.

3. Joko Waluyo, Sri Astutiningsih, Susi Indriati, Subchan dan Eko Yuniarto

Beliau adalah masyarakat pengguna layanan yang mempunyai hak dan kewajiban diantaranya mengetahui kebenaran isi standar pelayanan; mengawasi pelaksanaan standar pelayanan; mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan, mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan; memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman; mengadukan

Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman; mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan; berkewajiban mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan; berkewajiban ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik; dan berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

## **B. Hasil Penelitian**

### **B.1. Hasil Penelitian Terkait Good Governance**

Saya melakukan wawancara secara langsung dengan teknik pengambilan gambar dan merekam sebagai dokumentasi untuk alat wawancara di penelitian ini. Dari latar belakang yang berbeda para informan memberi jawaban untuk persoalan penelitian. Berikut ini adalah uraian informan:

#### **I. Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Semarang Timur**

##### **A. Prinsip Akuntabilitas (*Accountability*)**

1. Hasil Wawancara dengan Camat Semarang Timur yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 24 Januari 2022, jam 08.15 WIB.
  - a. Koordinasi Camat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur ke aparatur Kecamatan

*“Saya mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur melalui rapat atau briefing. Menyampaikan ke penyelenggara pelayanan tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan meliputi kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian elayanan, keamanan dalam pelayanan, eterbukaan dalam pelayanan, efisiensi dalam pelayanan, ekonomis dalam pelayanan, keadilan yang merata dalam pelayanan, ketepatan waktu dalam pelayanan” (*

- b. Komunikasi yang efektif antara pelaksana kebijakan dengan setiap kebijakan agar dapat dilakukan dengan baik

*“Menurut saya komunikasi efektif diantara pihak-pihak harus terjalin komunikasi dua arah (timbang balik). Hal ini diperlukan kerja sama semua pihak (karyawan dan pimpinan) untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi komunikasi efektif telah diterapkan di kantor Kecamatan Semarang Timur sehingga sasaran yang dituju telah tercapai”.*

- c. Sosialisasi program atau kebijakan secara baik untuk menghindari adanya distorsi (kesalahpahaman) atas kebijakan dan program tersebut

*“Di kantor kecamatan Semarang Timur terkait sosialisasi program atau kebijakan melalui briefing lurah dan kasie yang dilaksanakan setiap hari Senin dan Jumat”.*

- d. Mempersiapkan sumber daya yang memadai baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial untuk penyelenggaraan pelayanan publik

*“Saya mempersiapkan dengan maksimal terkait ketersediaan dan tingkat memadainya sumber daya yang dimaksud yaitu berupa sumberdaya manusia (pegawai/petugas layanan), sarana dan prasarana, kompetensi implementor dan sumber daya finansial”.*

- e. Tingkat kejujuran, komitmen, dan demokratis aparatur pelaksana program atau kebijakan layanan publik

*“Tingkat komitmen dan kejujuran dapat diukur dengan tingkat konsistensi antara pelaksana kebijakan dengan kebijakan yang telah ditetapkan, semakin sesuai dengan guideline semakin tinggi komitmennya. Tingkat demokratis dapat diukur dengan intensitas pelaksana melakukan proses sharing dengan kelompok sasaran, mencari solusi dari masalah yang dihadapi dan melakukan diskresi yang berbeda”.*

- f. Mekanisme implementasi kebijakan yang telah ditetapkan melalui *Standard Operating Procedure* (SOP) agar mudah dipahami dalam guideline program atau kebijakan

*“Mekanisme implementasi program sudah ditetapkan melalui standar operating procedur (SOP) yang dicantumkan dalam guideline program/kebijakan yang meliputi empat langkahtahapan yaitu: (1) Menetapkan metodologi dan materi implementasi; (2) Menetapkan tim pelaksana implementasi; (3) Melaksanakan implementasi; (4) Menyusun laporan implementasi.*

2. Hasil Wawancara dengan Kasie Kecamatan Semarang Timur yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 24 Januari 2022, jam 10.00 WIB

- a. Persiapan bahan sosialisasi dan layanan informasi serta memfasilitasi terkait pelayanan umum yang diselenggarakan oleh kecamatan

*“Sosialisasi dan layanan informasi terkait pelayanan umum di Kecamatan sudah disosialisasikan lewat kelurahan masing-*

*masing baik lewat rapat langsung atau lewat media grup WhatsApp”.*

- b. Persiapan bahan dan melaksanakan koordinasi, supervisi, dan penyusunan laporan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

*“Penyusunan laporan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berkoordinasi dengan pihak kelurahan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)”.*

- c. Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pelayanan Umum dengan cara mengukur pencapaian program kerja yang telah disusun untuk bahan laporan dan kebijakan tindak lanjut

*“Capaian program Pelayanan Umum berdasarkan rancangan Kegiatan Anggaran (RKA) yang sudah ditetapkan pada awal tahun anggaran sampai akhir tahun anggaran”.*

- d. Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan kepada Camat sebagai wujud akuntabilitas dan transparansi pelaksanaan kegiatan

*“Transparansi pelaksanaan kegiatan dilaksanakan berdasarkan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) yang telah ditetapkan”.*

3. Hasil Wawancara dengan Pengguna Layanan yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 25 Januari 2022, jam 13.30 WIB

- a. Tanggung jawab petugas layanan dalam pelaksanaan tugas

*“Petugas layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur cukup baik dan penuh tanggungjawab sesuai tupoksinya.*

*Petugas melayani berdasarkan kebutuhan masyarakat dengan sepenuh hati.*

b. Perlakuan petugas dalam memberikan layanan

*“Sangat ramah sopan serta pro aktif Petugas dalam penyampaian mengarahkan sehingga masyarakat dapat mengerti apa yang menjadi kebutuhan serta keinginan untuk mencari sesuatu informasi yang dibutuhkan”.*

c. Cara petugas dalam menjelaskan kepada pemohon

*“Dalam memberikan penjelasan simpel, padat dan mudah dipahami Sangat rinci, jelas dan tidak berbelit-belit dan dimengerti dengan cara menjelaskan secara rinci dan detail, perlahan2 sampai benar-benar pemohon memahami. Secara detailnya, petugas pelayanan terperinci sehingga masyarakat lebih mudah untuk memahami. Jadi intinya diberi pemahaman yang sederhana tanpa ada yang diputarbalikkan”*

d. Kompetensi petugas layanan di Kantor Kecamatan Semarang

Timur

*“Sangat menguasai tugasnya sebagai pelayan masyarakat dan sesuai bidangnya, seperti saya beberapa waktu lalu mengurus GERAI KOPIMI akhirnya dibantu sampai benar-benar paham”*

**B. Prinsip Transparansi (*Transparency*)**

1. Hasil Wawancara dengan Camat Semarang Timur yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 24 Januari 2022, jam 08.30

a. Transparansi program atau kebijakan yang disosialisasikan oleh pihak aparatur kecamatan ke pihak pengguna layanan

*“Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi”.*

- b. Tingkat keterbukaan informasi pelayanan publik yang disampaikan oleh aparatur kecamatan ke pihak pengguna layanan layanan publik

*“Keterbukaan informasi publik merupakan faktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik”.*

- c. Aparatur kecamatan selalu menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat mengenai program/kebijakan pelayanan publik

*“Aparatur kecamatan selalu menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat mengenai program/kebijakan pelayanan publik”.*

2. Hasil Wawancara dengan Kasi Semarang Timur yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 24 Januari 2022, jam 10.15

- a. Keterbukaan dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur

*“Pelayanan di Kecamatan Semarang Timur sudah sesuai dengan Standar Operasional Khusus Pelayanan Publik”.*

- b. Prosedur dan persyaratan mudah dipahami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan

*“Prosedur dan persyaratan layanan sudah ada dalam papan pengumuman yang ditempelkan di ruang pelayanan sehingga memudahkan masyarakat sebagai pengguna layanan, selain itu petugas kami juga akan melayani setiap pertanyaan apabila masyarakat belum jelas”.*

- c. Kemudahan dalam memperoleh informasi pelayanan

*“Informasi pelayanan lebih mudah diakses lewat media social sehingga masyarakat era digital bisa mengakses informasi pelayanan”.*

3. Hasil Wawancara dengan Pengguna Layanan yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 25 Januari 2022, jam 13.45 WIB

- a. Keterbukaan informasi yang disampaikan petugas

*“Ada keterbukaan dan tidak ada yang ditutup-tutupi, seperti beberapa waktu yang lalu saya melihat ada pemohon lain yang komplain masalah bansos, ya petugas menjelaskan dengan bijaksana sekali. Disatu sisi untuk keterbukaan petugas kecamatan sangat terbuka ditambah lagi dengan adanya sosial media sehingga masyarakat tidak susah atau mencari-cari informasi sehingga berkesinambungan antara masyarakat dengan yang ada di pemerintahan”*

- b. Prosedur layanan di Kecamatan Semarang Timur

*“Prosedur layanan di Kecamatan Semarang Timur menurut saya sesuai prosedur, dalam antrian juga bagus, pelayanan diutamakan sesuai dengan pos-pasnya misalnya pos pelayanan umum, pembayaran PBB, pembayaran listrik jadi tidak jadi ada antrian terpisah. Prosedurnya sesuai dengan undang-undang yang berlaku, jadi persyaratan yang sudah terpenuhi*

*segera ditindaklanjuti dengan cepat oleh petugas layanan di Kecamatan Semarang Timur”*

- c. Kemudahan akses dokumen persyaratan di Kecamatan Semarang Timur

*“Sangat mudah, apabila pemohon minta surat perlu ditandatangani pimpinan selalu sigap dan cepat apabila ada kekurangan data yang dipersyaratkan seperti kurang foto copy KTP, Kartu Keluarga atau lainnya maka petugas memberikan kemudahan daripada pemohon foto copy diluar”*

- d. Kesesuaian persyaratan

*“Sesuai, artinya persyaratan sesuai yang diberlakukan di layanan kantor Kecamatan Semarang Timur. Kalau memang dokumen dirasakan sudah lengkap langsung dapat dilayani, kecuali kalau ada kekurangan kelengkapan dokumen yang harus dilengkapi maka sebagai warga masyarakat yang baik harus sadar diri dan kembali untuk melengkapinya”*

### **C. Prinsip Demokrasi (*Democraton*)**

1. Hasil Wawancara dengan Camat Semarang Timur pada hari Senin tanggal 24 maret 2022, jam 08.45

- a. Aparatur kecamatan menerapkan prinsip demokrasi dalam melaksanakan fungsi, tugas dan kewenangannya

*“Aparatur kecamatan menerapkan prinsip demokrasi dalam melaksanakan fungsi, tugas dan kewenangannya. Nilai-nilai demokratis terdiri dari nilai inklusivitas (pelibatan), nilai transparansi, nilai akuntabilitas, dan nilai integritas”.*

- b. Aparatur kecamatan mampu mendengar, memilah, memilih dan menyalurkan aspirasi masyarakat dengan berpegang pada kepentingan masyarakat terutama dalam pelayanan publik

*“Aparatur kecamatan mampu mendengar, memilah, memilih dan menyalurkan aspirasi masyarakat dengan berpegang pada kepentingan masyarakat terutama dalam pelayanan publik”.*

- c. Aparatur kecamatan selalu merespon apabila terjadi keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan publik

*“Aparatur kecamatan selalu merespon apabila terjadi keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan public”.*

- d. Penerapan kebijakan pihak kecamatan yang selalu berorientasi kepada kebutuhan pengguna layanan publik

*“Penerapan kebijakan pihak kecamatan selalu berorientasi kepada kebutuhan pengguna layanan public”.*

2. Hasil Wawancara dengan Kasi Semarang Timur yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 24 Januari 2022, jam 10.30

- a. Penyampaian saran dan pertimbangan kepada pimpinan baik lisan maupun tertulis berdasarkan kajian agar kegiatan pelayanan berjalan dengan baik dan lancar untuk menghindari penyimpangan

*“Setiap bulan sekali diadakan briefing pimpinan untuk kajian kegiatan pelayanan yang sudah dilaksanakan ataupun pelayanan yang akan dilaksanakan”*

- b. Aparatur kecamatan menerapkan prinsip demokrasi dalam melaksanakan fungsi, tugas dan kewenangannya

*“Aparatur kecamatan bertugas sesuai dengan tupoksinya masing-masing dan beedasarkan SK tugas dari Walikota Semarang”.*

- c. Aparatur kecamatan mampu mendengar, memilah, memilih dan menyalurkan aspirasi masyarakat dengan berpegang pada kepentingan masyarakat terutama dalam pelayanan publik

*“Pelayanan public selalu melayani kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ada”.*

- d. Aparatur kecamatan selalu merespon apabila terjadi keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan publik

*“Pelayanan publik selalu merespon keluhan masyarakat dengan mencari solusi terbaik sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku”.*

- e. Penerapan kebijakan pihak kecamatan yang selalu berorientasi kepada kebutuhan pengguna layanan publik

*“Kebijakan pihak kecamatan selalu berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan publik karena pelayanan kepada masyarakat merupakan prioritas utama dari pihak kecamatan”.*

### 3. Hasil Wawancara dengan Pengguna Layanan hari Selasa tanggal 25

Januari 2022, jam 14.00 WIB

- a. Keramahan peugas layanan

“Sangat ramah, sopan dan baik dalam melayani masyarakat yang membutuhkan. Murah senyum, cepat, sigap dan tanggap”

b. Sikap keadilan petugas yang tidak membeda-bedakan

*“Memang tidak membedakan, diberikan pelayanan secara baik semuanya. Tidak ada perbedaan semua disamakan dan sesuai dengan antrian, kecuali kalau ada yang lansia yang datang diutamakan tidak apa-apa tapi selama ini masyarakat sadar dan tahu diri sesuai dengan antrian. Sesuai dengan antrian, terkecuali bila benar-benar ada yang harus diutamakan yaitu lansia, ibu hamil dan difabel. Sangat adil dan bijaksana serta tidak membedakan dsri sudut pandang suku, ras dan agama”*

c. Petugas dalam menindaklanjuti permasalahan dan keluhan masyarakat

*“Masyarakat dapat menerima untuk persyaratan yang harus dilengkapi ketika memohon surat-surat di kantor pelayanan kecamatan semarang timur, tapi juga tidak mempersulit dan selama ini pelayanan di kantor Kecamatan Semarang Timur tidak ada masalah. Cepat, tanggap dan lugas dalam menyikapi permasalahan serta juga cepat mencarikan solusi.*

d. Penerapan kebijakan dan program pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur

*“Semua sama mengikuti kebijakan dan program-program yang diterapkan di kantor Kecamatan Semarang Timur. Penerapan kebijakan sudah sesuai dan dijalankan dengan baik”*

**D. Prinsip Aturan hukum (*Rule Of Law*)**

1. Hasil Wawancara dengan Camat Semarang Timur yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 24 Maret 2022, jam 09.00

- a. Aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat baik internal maupun eksternal selalu bersifat adil dan tidak membeda-bedakan

*“Aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat baik internal maupun eksternal selalu bersifat adil dan tidak membeda-bedakan”.*

- b. Masyarakat pengguna layanan telah mendapatkan haknya sesuai dengan kebutuhan

*“Masyarakat pengguna layanan telah mendapatkan haknya sesuai dengan kebutuhan masing-masing”.*

- c. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP)?

*“Standar pelayanan sudah sesuai SOP, meliputi: Jenis pelayanan; Persyaratan pelayanan; Proses/prosedur pelayanan; Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan; Waktu pelayanan; Biaya pelayanan”.*

2. Hasil Wawancara dengan Kasi Semarang Timur yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 24 Januari 2022, jam 11.00

- a. Pelaksanaan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas permohonan layanan umum di kecamatan Semarang Timur sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan

*“Sebelum pelaksanaan verifikasi dan validasi berkas di kecamatan sebelumnya berkas sudah melalui tahapan RT, RW dan kelurahan”.*

- b. Aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat baik internal maupun eksternal selalu bersifat adil dan tidak membeda-bedakan

*“Aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan selalu berdasarkan pada Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor kecamatan Semarang Timur”.*

- c. Masyarakat pengguna layanan telah mendapatkan haknya sesuai dengan kebutuhan

*“Masyarakat pengguna layanan sudah mendapatkan haknya karena sudah terlayani dengan baik sesuai dengan kebutuhannya”.*

- d. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)*

*“Pelayanan yang diberikan selalu didasarkan pada Standard Operating Procedure (SOP) seperti yang sudah dipasang di ruang pelayanan publik kecamatan Semarang Timur”.*

3. Hasil Wawancara dengan Pengguna Layanan hari Selasa tanggal 25 Januari 2022, jam 14.15 WIB

- a. Ketentuan tarif dalam pelayanan

*“Tidak ada ketentuan tarif, tapi bilamana ada sesuatu yang berkenaan dengan denda itu sudah ada informasi dari walikota dan sekarang sudah tidak ada denda administrasi”*

- b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan

*“Ketepatan waktu sangat singkat dan cepat, artinya disesuaikan kelengkapan berkas dalam kepengurusan tersebut. Masih dapat dilaksanakan secara tepat sasaran, artinya tidak*

*ada ketimpangan, apabila pimpinan yang menandatangani dokumen tidak ada ditempat, biasanya petugas pelayanan memberikan informasi untuk datang mengambil dokumennya apabila sudah ditandatangani oleh pimpinan yaitu Camat atau Kasie”*

- c. Tanggapan Saudara tentang prosedur pelayanan di Kantor

Kecamatan Semarang Timur

*“Prosedur pelayanan selama ini sudah baik, ada sisi kekurangan sedikit-sedikit tapi lebih banyak baiknya, ya dipertahankan dan ditingkatkan saja karena selama ini memang masyarakat yang dilayani berbeda-beda karakter. Lebih dioptimalkan dan semoga menjadikan tolok ukur dan menjadikan contoh yang lain dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang cepat, sigap dan tanggap khususnya masyarakat Semarang Timur”*

- d. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan *Standard*

*Operating Procedure (SOP)*

*“Sudah sesuai SOP, hand sanitizer, nomer antrian, tempat duduk nyaman, udara didalam ruangan segar, tempat parkir nyaman, petugas keamanan lingkungan disekitar kantor kecamatan semarang timur sangat menjaga dan membantu keluar masuk kendaraan pemohon”*

## **B.2. Pengujian Kualitas Data**

Hasil pengujian kualitas data diuraikan kesimpulan atau jawaban partisipan terkait suatu pertanyaan yang diajukan dalam wawancara mendalam yang bersifat kredibel oleh peneliti yaitu diantaranya:

1. Triangulasi Sumber Data

Tabel 5.1. Hasil Triangulasi Sumber Data

Pertanyaan	Camat	Kasie	Pengguna
Bagaimana penerapan prinsip <i>Good Governance</i> terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur?	<b>Akuntabilitas</b> 1. Koordinasi melalui rapat atau briefing 2. Komunikasi efektif terjalin komunikasi dua arah (timbang balik). 3. Sosialisasi program atau kebijakan melalui briefing lurah dan kasie yang dilaksanakan setiap hari Senin dan Jumat. 4. Kompetensi petugas layanan, sarana prasarana yang memadai, kompetensi implementor dan tersedianya sumber daya financial. 5. Komitmen dan kejujuran diukur dengan tingkat konsistensi, semakin sesuai dengan guideline semakin tinggi komitmennya. Tingkat demokratis diukur dengan intensitas pelaksana 6. Mekanisme implementasi program sudah ditetapkan melalui standar operating prosedur (SOP)	<b>Akuntabilitas</b> 1. Sosialisasi dan layanan informasi disosialisasikan lewat kelurahan melalui rapat atau lewat media grup WhatsApp. 2. Penyusunan laporan Pelayanan berkoordinasi dengan pihak kelurahan dan (Disdukcapil) 3. Capaian program Pelayanan Umum berdasarkan rancangan Kegiatan Anggaran (RKA) 4. Transparansi dilaksanakan berdasarkan DPA yang telah ditetapkan	<b>Akuntabilitas</b> “Petugas layanan dalam pelaksanaan tugasnya penuh tanggungjawab. Perlakuan petugas dalam memberikan layanan cukup baik artinya memberikan pelayanan sesuai kebutuhan. Cara petugas dalam menjelaskan kepada pemohon sangat rinci dan jelas, mudah dipahami. Petugas layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur berkompeten dalam menjalankan tupoksinya”.
	<b>Kesimpulan</b>		
	Terciptanya akuntabilitas dengan adanya koordinasi melalui rapat atau briefing, terciptanya komunikasi yang efektif, sosialisasi program atau kebijakan, peningkatan kompetensi petugas layanan, sarana prasarana yang memadai, komitmen dan kejujuran, dan mekanisme implementasi program sudah ditetapkan sesuai SOP		
	<b>Transparansi</b> 1. Pelaksanaan tugas dan kegiatan bersifat	<b>Transparansi</b> 1. Pelayanan sudah sesuai dengan SOP	<b>Transparansi</b> “Informasi yang disampaikan

Pertanyaan	Camat	Kasie	Pengguna
	<p>terbuka</p> <p>2. Keterbukaan informasi</p> <p>3. Informasi yang mudah diakses dan dipahami</p>	<p>2. Prosedur dan persyaratan layanan sudah ada dalam papan pengumuman</p> <p>Informasi pelayanan lebih mudah diakses lewat media social</p>	<p>petugas sangat terbuka. Prosedur layanan di Kecamatan Semarang Timur tidak bertele-tele dan berbelit-belit. Dokumen persyaratan di Kecamatan Semarang Timur mudah diakses dan sesuai dengan persyaratan”</p>
<b>Kesimpulan</b>			
Terciptanya transparansi yakni pelaksanaan tugas dan kegiatan bersifat terbuka, keterbukaan informasi, kemudahan akses informasi dan dokumen persyaratan, prosedur pelayanan sesuai SOP, tidak bertele-tele dan tidak berbelit-belit			
	<p><b>Demokrasi</b></p> <p>1. Nilai-nilai demokratis terdiri dari nilai inklusivitas (pelibatan), nilai transparansi, nilai akuntabilitas, dan nilai integritas</p> <p>2. Aparatur kecamatan mampu mendengar, memilah, memilih dan menyalurkan aspirasi masyarakat dengan berpegang pada kepentingan masyarakat</p> <p>3. Aparatur kecamatan selalu merespon apabila terjadi keluhan masyarakat</p> <p>4. Penerapan kebijakan selalu berorientasi kepada kebutuhan pengguna</p>	<p><b>Demokrasi</b></p> <p>1. Setiap bulan sekali diadakan briefing pimpinan</p> <p>2. Aparatur kecamatan bertugas sesuai dengan tupoksinya</p> <p>3. Pelayanan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ada</p> <p>4. Petugas selalu merespon keluhan masyarakat</p> <p>5. Kebijakan berorientasi pada kebutuhan pengguna</p>	<p><b>Demokrasi</b></p> <p>Petugas layanan sangat ramah. Petugas bersifat adil dan tidak membedakan. Petugas langsung menindaklanjuti permasalahan dan keluhan masyarakat. Penerapan kebijakan dan program pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.</p>
<b>Kesimpulan</b>			
Terciptanya demokrasi yakni adanya keselarasan antar nilai inklusivitas (pelibatan), nilai transparansi, nilai akuntabilitas, dan nilai integritas; mendengar aspirasi masyarakat dengan berpegang pada			

Pertanyaan	Camat	Kasie	Pengguna
	kepentingan masyarakat; selalu merespon keluhan masyarakat, penerapan kebijakan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat pengguna; keramahan petugas layanan, petugas adil dan tidak membeda-bedakan serta penerapan kebijakan dan program didasarkan ketentuan perundang-undangan.		
	<p><b>Aturan hukum</b></p> <p>1. <i>Pelayanan kepada masyarakat bersifat adil dan tidak membeda-bedakan</i></p> <p>2. <i>Masyarakat dilayani berdasarkan SOP</i></p>	<p><b>Aturan hukum</b></p> <p>1. <i>Sebelum pelaksanaan verifikasi dan validasi sudah melalui tahapan RT, RW dan kelurahan Aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan selalu berdasarkan pada Standar Pelayanan</i></p> <p>2. <i>Masyarakat pengguna layanan sudah mendapatkan haknya</i></p> <p>3. <i>Pelayanan yang diberikan selalu didasarkan pada Standard Operating Procedure (SOP)</i></p>	<p><b>Aturan hukum</b></p> <p><i>“Tidak ada ketentuan tarif dalam pelayanan. Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur tidak berbelit-belit dan bertele-tele. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP)”.</i></p>
	<b>Kesimpulan</b>		
	Penerapan aturan hukum, sebelum pelaksanaan verifikasi dan validasi sudah melalui tahapan RT, RW dan kelurahan, aparaturnya kecamatan dalam memberikan pelayanan selalu berdasarkan pada Standar Pelayanan dan dipastikan masyarakat pengguna layanan sudah mendapatkan haknya		

## 2. Triangulasi Metode Pengumpulan Data

Tabel 5.2. Hasil Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Pertanyaan	Wawancara Mendalam	Observasi Langsung	Dokumentasi
Bagaimana penerapan prinsip <i>Good Governance</i> terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan	Berdasarkan hasil wawancara langsung: 1. <b>Akuntabilitas</b> : koordinasi, sosialisasi	Berdasarkan observasi langsung bahwa standar pelayanan publik meliputi: Prosedur pelayanan; Waktu	- Dokumen hasil wawancara - Audio rekaman

Pertanyaan	Wawancara Mendalam	Observasi Langsung	Dokumentasi
Semarang Timur?	<p>program, komunikasi yang efektif, kompetensi petugas, komitmen, kejujuran dan demokratis</p> <p><b>2. Tranparansi :</b> Keterbukaan informasi dan kemudahan akses</p> <p><b>3. Demokrasi :</b> pelibatan petugas, akuntabilitas, integritas, menindaklanjuti keluhan masyarakat dan mekanisme yang tidak berbelit-belit</p> <p><b>4. Aturan Hukum:</b> Pelayanan yang adil, tidak membedakan, mengacu pada SOP</p>	Penyelesaian; Biaya Pelayanan; Produk Pelayanan; Sarana dan Prasarana; Kompetensi petugas pelayanan;	

### B.3. Analisa Data

Menurut Sugiyono (2018) ada beberapa model metode analisis data yang digunakan penelitian kualitatif, menurut Miles dan Huberman yang mencakup yaitu :

#### a) Reduksi Data

Reduksi data merupakan analisis data yang mengarahkan, merangkum, menggolongkan tema dan membuang yang tidak perlu sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas sehingga dapat ditarik dan

diverifikasi, dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya yang akan diperlukan pada saat menganalisis data. Berikut tabel penelitian:

Tabel 5.3. Hasil Reduksi Data

Persoalan Penelitian	Responden			Analisis
	Camat	Kasie	Pengguna	
Bagaimana penerapan prinsip <i>Good Governance</i> terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur?	Terlaksananya prinsip akuntabilitas, transparansi, demokrasi dan berdasarkan aturan hukum	Sosialisasi program, koordinasi antar lurah, keterbukaan informasi, kemudahan akses, berdasarkan SOP	Persyaratan yang rumit; Prosedur pelayanan yang tepat; Ketepatan waktu Penyelesaian; Tanpa biaya Pelayanan; Sarana dan Prasarana yang memadai	Penerapan prinsip <i>good governance</i> terhadap pelayanan publik disesuaikan dengan standar pelayanan publik meliputi: 1. <b>Akuntabilitas:</b> koordinasi, sosialisasi program, komunikasi yang efektif, kompetensi petugas, komitmen, kejujuran dan demokratis 2. <b>Tranparansi:</b> Keterbukaan informasi dan kemudahan akses 3. <b>Demokrasi:</b> pelibatan petugas, akuntabilitas, integritas, menindaklanjuti keluhan masyarakat dan mekanisme yang tidak berbelit-belit 4. <b>Aturan Hukum:</b> Pelayanan yang adil, tidak membedakan, mengacu pada SOP

b) Penyajian Data

Pada tahap ini peneliti banyak terlibat dalam penyajian data yang merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Melalui penyajian data tersebut, maka peneliti nantinya memiliki data yang akan

terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Berikut tabelnya:

Tabel 5.4. Hasil Penyajian Data

Persoalan Penelitian	Pola dan Konsep
Bagaimana penerapan prinsip <i>good governance</i> terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur?	<p>Penerapan prinsip <i>good governance</i> terhadap pelayanan publik disesuaikan dengan standar pelayanan publik meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akuntabilitas: koordinasi, sosialisasi program, komunikasi yang efektif, kompetensi petugas, komitmen, kejujuran dan demokratis</li> <li>2. Tranparansi: Keterbukaan informasi dan kemudahan akses</li> <li>3. Demokrasi: pelibatan petugas, akuntabilitas, integritas, menindaklanjuti keluhan masyarakat dan mekanisme yang tidak berbelit-belit</li> <li>4. Aturan Hukum: Pelayanan yang adil, tidak membeda-bedakan, mengacu pada SOP</li> </ol>

c) Penarikan Kesimpulan

1. Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Semarang Timur

Pada hakekatnya penerapan prinsip *good governance* terhadap pelayanan publik yang prima, oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku, diantaranya Kesedehanaan; Kejelasan dan Kepastian; Kepastian Waktu; Akurasi; Keamanan; Tanggung Jawab; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; Kemudahan Akses; Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Kenyamanan.

2. Faktor Pendukung Pelaksanaan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Semarang Timur

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan, adapun komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya adalah Dasar Hukum; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Jangka waktu Penyelesaian; Biaya/Tarif; Produk Pelayanan; Sarana, Prasarana dan Fasilitas; Potensi Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Jumlah Pelaksana.

3. Kendala Dalam Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Semarang Timur

Pelayanan publik dilaksanakan dalam rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan harus memenuhi asas-asas pelayanan, antara lain Akuntabilitas; Transparansi; Demokrasi dan sesuai Aturan Hukum.

## C. Pembahasan

### 1. Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Semarang Timur

#### a) Implementasi Prinsip Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan. Akuntabilitas diperlukan agar setiap lembaga penyelenggaraan melaksanakan tugasnya secara bertanggungjawab. Untuk itu, setiap penyelenggaraan harus melaksanakan tugasnya secara jujur dan terstruktur sesuai dengan

ketentuan perundang-undangan dan kebijakan publik yang berlaku serta menghindarkan penyalahgunaan wewenang.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada pihak yang terkait sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan publik terdiri dari pertanggungjawaban kinerja pelayanan, pertanggungjawaban biaya pelayanan dan pertanggungjawaban produk pelayanan.

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi tingkat ketelitian, profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan dan kedisiplinan. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan standar pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada pihak-pihak yang terkait.

Penerapan Akuntabilitas di Kantor Kecamatan Semarang Timur sudah berjalan dengan baik hal ini bisa dilihat dari adanya koordinasi dan sosialisasi program melalui rapat, terjalinnya komunikasi dua arah untuk menciptakan komunikasi yang efektif, menjaga kompetensi petugas, menyediakan sarana prasarana yang memadai, adanya komitmen dan tingkat kejujuran serta terselenggaranya mekanisme pelayanan yang sesuai dengan SOP.

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan temuan bahwa penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur meliputi Akuntabilitas (*Accountability*). Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban kepada masyarakat pengguna dari setiap aktivitas yang dilakukan di kantor Kecamatan Semarang Timur. Akuntabilitas sangat diperlukan, oleh karena itu dalam pelaksanaan tugas harus jujur, struktur disesuaikan dengan ketentuan perundang-undangan dan kebijakan yang berlaku serta menghindari penyalahgunaan wewenang. Transparansi diciptakan di kantor Kecamatan Semarang Timur, sebagai dasar kebebasan dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat pengguna secara langsung. Berikut pernyataan Camat Semarang Timur:

*“Saya telah melaksanakan koordinasi, sosialisasi program, komunikasi yang efektif, menjamin kompetensi petugas, adanya komitmen dan kejujuran serta mengutamakan demokratisasi untuk setiap permasalahan”.*

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasie pelayanan:

*“Sosialisasi dan layanan informasi disosialisasikan lewat kelurahan melalui rapat atau lewat media grup WhatsApp. Penyusunan laporan Pelayanan berkoordinasi dengan pihak kelurahan dan (Disdukcapil). Capaian program Pelayanan Umum berdasarkan rancangan Kegiatan Anggaran (RKA). Transparansi dilaksanakan berdasarkan DPA yang telah ditetapkan”.*

Hal ini juga senada dengan ungkapan pengguna layanan:

*“Aparat Kecamatan Semarang Timur melaksanakan tugas dengan baik dan bertanggungjawab, ramah, sopan dan jelas dalam*

*menyampaikan, dalam memberikan penjelasan simpel, rinci, jelas, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami dan menguasai tugas dan terampil”.*

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa prinsip Akuntabilitas di Kantor Kecamatan Semarang Timur sudah diterapkan dengan baik dan disegi masyarakatnya juga sudah merasakan bahwa tidak adanya kendala di segi pertanggungjawaban tersebut.

#### **b) Implementasi Prinsip Transparansi (*Transparancy*)**

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

Transparansi sebagai salah satu prinsip *good governance* diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang prinsip transparansi dan keterbukaan informasi publik. Dalam undang-undang tersebut mewajibkan badan publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon atau masyarakat untuk mendapatkan informasi publik kecuali informasi tertentu.

Penerapan prinsip transparansi (keterbukaan) dalam pelayanan publik di Kecamatan Semarang Timur, misal dalam hal akses informasi publik, peran petugas pelayanan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat diperoleh secara cepat, tepat dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan temuan bahwa penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur meliputi Transparansi (*Transparency*). Transparansi diciptakan di kantor Kecamatan Semarang Timur, sebagai dasar kebebasan dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat pengguna secara langsung. Berikut pernyataan Camat Semarang Timur:

*“Penerapan prinsip transparansi di Kecamatan Semarang Timur dalam pelayanan publik tercermin pada pelaksanaan tugas dan kegiatan bersifat terbuka, adanya keterbukaan informasi, kemudahan akses informasi dan mudah dipahami”.*

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasie pelayanan:

*“Pelayanan sudah sesuai dengan SOP, prosedur dan persyaratan layanan sudah ada dalam papan pengumuman dan informasi pelayanan lebih mudah diakses lewat media sosial”.*

Hal ini juga senada dengan ungkapan pengguna layanan:

*“Penerapan prinsip transparansi di Kecamatan Semarang Timur bersifat terbuka dalam menyampaikan informasi, prosedur layanan sesuai Undang-undang, dokumen persyaratan mudah diakses dan persyaratan yang disampaikan sudah sesuai”.*

Transparansi yang berkualitas dapat dilihat dari dimensi dalam penyediaan informasi, penyusunan mekanisme peraturan dan peningkatan arus informasi. Dimensi tersebut dapat digunakan untuk mengukur transparansi penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur terdiri dari pembuatan KTP, pembuatan KK, rekomendasi SKCK, legalitas

mutasi kependudukan, rekomendasi dan perijinan IMB, ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK) dan registrasi Nikah. Implementasi prinsip transparansi di Kantor Kecamatan Semarang Timur sudah menyediakan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya/tarif dan tanggungjawab, kemudahan akses informasi, Menyusun mekanisme pengaduan serta meningkatkan arus informasi melalui media massa.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *good governance* di kantor Kecamatan Semarang Timur, sudah disesuaikan dengan Standar Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009, meliputi prosedur pelayanan; waktu penyelesaian; biaya pelayanan; produk pelayanan; sarana dan prasarana; kompetensi petugas pelayanan. Hasil ini didukung oleh penelitian Nubatonis, Rusmiwari, Suwasono (2014), yang menyatakan bahwa prinsip *good governance* dapat diimplementasikan dengan baik yang terdiri dari prinsip Profesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Prima, Demokrasi dan Partisipasi, efisiensi dan efektivitas, serta Supermasi Hukum.

### **c) Implementasi Prinsip Demokrasi (*Democratisation*)**

Demokrasi mengandung tiga unsur pokok yaitu partisipasi, pengakuan adanya perbedaan pendapat dan perwujudan kepentingan

umum. Asas demokrasi harus diterapkan baik dalam proses memilih dan dipilih sebagai proses dalam penyelenggaraan Negara.

Prinsip demokrasi dalam pelayanan publik secara konsep sebagai suatu fungsi yang harus diwujudkan sebagai bagian dalam kegiatan organisasi. Pemberian layanan kepada masyarakat secara optimal merupakan kewajiban pejabat pemerintahan sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenang. Tugas utama untuk memberikan pelayanan kepada publik merupakan bagian dari asas tata pemerintahan yang baik.

Prinsip demokrasi dilaksanakan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan. Penyelenggaraan pemerintahan diharapkan dapat berjalan lebih baik, dalam arti pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan mampu mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Manajemen kinerja pemerintahan senantiasa berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga pada gilirannya akan dapat menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pemerintahan yang baik, wujudnya adalah terselenggaranya pelayanan yang berorientasi pada masyarakat, dan membaiknya atau meningkatnya kinerja manajemen pemerintahan.

Demokrasi yang diciptakan di kantor Kecamatan Semarang timur terdiri dari tiga unsur yakni partisipasi, pengakuan adanya perbedaan

pendapat dan perwujudan kepentingan pengguna. Aturan hukum yang dimaksud adalah kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan di kantor Kecamatan Semarang Timur tanpa pandang bulu. Aturan hukum harus diterapkan agar penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur dalam pelaksanaan tugas selalu didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berikut hasil wawancara dengan Camat Semarang Timur:

*“Nilai-nilai demokratis terdiri dari nilai inklusivitas (pelibatan), nilai transparansi, nilai akuntabilitas, dan nilai integritas. Aparatur kecamatan mampu mendengar, memilah, memilih dan menyalurkan aspirasi masyarakat dengan berpegang pada kepentingan masyarakat. Aparatur kecamatan selalu merespon apabila terjadi keluhan masyarakat. Penerapan kebijakan selalu berorientasi kepada kebutuhan pengguna”.*

Hal ini senada dengan yang diungkapkan Kasie pelayanan:

*“Setiap bulan sekali diadakan briefing pimpinan. Aparatur kecamatan bertugas sesuai dengan tupoksinya. Pelayanan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ada. Petugas selalu merespon keluhan masyarakat. Kebijakan berorientasi pada kebutuhan pengguna”*

Hal serupa juga diungkapkan oleh pengguna layanan:

*“Petugas layanan ramah, sigap dan tanggap. Petugas bersifat adil dan membedakan. Keluhan masyarakat langsung ditindak lanjuti. Penerapan program dan kebijakan sudah sesuai perundang-undangan”*

Hal ini dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *good governance* di kantor Kecamatan Semarang Timur, sudah disesuaikan dengan Standar Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009,

meliputi prosedur pelayanan; waktu penyelesaian; biaya pelayanan; produk pelayanan; sarana dan prasarana; kompetensi petugas pelayanan. Hasil ini didukung oleh penelitian Nubatonis, Rusmiwari, Suwasono (2014), yang menyatakan bahwa prinsip *good governance* dapat diimplementasikan dengan baik yang terdiri dari prinsip Profesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Prima, Demokrasi dan Partisipasi, efisiensi dan efektivitas, serta Supermasi Hukum.

#### **d) Implementasi Prinsip Aturan hukum (*Rule Of Law*)**

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

Aturan hukum bertujuan untuk menciptakan kondisi bahwa hukum mengikat kepada siapa saja, penegakan hukum harus diberikan secara adil dan pasti bagi masyarakat maupun pihak swasta terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan.

Penerapan Prinsip Aturan Hukum di Kantor Kecamatan Semarang Timur dilihat dari segi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara umum kepastian hukum yang ada telah berjalan dengan baik berdasarkan aturan-aturan hukum yang ada. Dan dari segi kedisiplinan pegawai masih belum maksimal, ada beberapa pegawai dan honor

yang ada dikantor Camat tersebut belum tertip dengan aturan hukum yang ada. Berikut pernyataan dari Camat Semarang Timur:

*“Pelayanan kepada masyarakat bersifat adil dan tidak membedakan. Masyarakat dilayani berdasarkan SOP”*

Hal ini senada dengan ungkapan Kasie Pelayanan:

*“Sebelum pelaksanaan verifikasi dan validasi sudah melalui tahapan RT, RW dan kelurahan Aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan selalu berdasarkan pada Standar Pelayanan. Masyarakat pengguna layanan sudah mendapatkan haknya. Pelayanan yang diberikan selalu didasarkan pada Standard Operating Procedure (SOP)”*

Hal ini juga serupa yang diungkapkan oleh pengguna layanan:

*“Tidak ada ketentuan tarif, bebas biaya. Waktu penyelesaian cepat sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Prosedur dalam pelayanan sangat baik dan tidak ada masalah sesuai aturan yang berlaku. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP)”*

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip Aturan Hukum yang ada di Kantor Kecamatan Semarang Timur dilihat dari segi pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat berjalan dengan cukup maksimal. Seperti Masalah kedisiplinan, baik itu pegawai sudah berjalan dengan cukup baik karena beberapa pegawai dan yang telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan-aturan yang ada.

Camat Semarang Timur sebaiknya lebih menegaskan lagi kepada pegawai-pegawainya agar tidak terjadi pelanggaran aturan bahwasanya dalam suatu instansi harus patuh terhadap aturan-aturan

yang sudah diterapkan, bila tidak dilaksanakan dengan baik maka akan dikenakan sanksi. Kedepannya Camat Semarang Timur perlu mengikutkan adanya pelatihan-pelatihan terhadap pegawai ataupun staf yang ada.

## **2. Faktor pendukung pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam Pelayanan Publik**

Dalam pelaksanaan pencapaian *good governance* dengan baik, ada beberapa faktor dan syarat yang mempengaruhi antara lain (Yuanida, 2010): Faktor Manusia Pelaksana (Man). Berhasil atau tidaknya pelaksanaan *good governance* sebagian besar tergantung pada pemerintah Kecamatan Semarang Timur (*local government*). Di samping itu terdapat aparatur atau alat perlengkapan lainnya yaitu para pegawai itu sendiri.

Faktor Partisipasi Masyarakat (*Public Participation*). Keberhasilan penyelenggaraan *good governance* juga tidak terlepas dari adanya partisipasi aktif anggota masyarakat. Masyarakat di daerah baik sebagai system maupun sebagai individu merupakan bagian integral yang sangat penting dalam sistem pemerintah daerah. Salah satu wujud dari rasa tanggungjawab masyarakat terhadap pencapaian *good governance* adalah dengan sikap mendukung terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Adapun wujud partisipasi aktif masyarakat antara lain: Partisipasi dalam proses pembuatan keputusan

(*decision making*); Partisipasi dalam pelaksanaan (*actuation participation*); Partisipasi dalam pemanfaatan hasil (*cost benefit evaluation*); Partisipasi dalam evaluasi (*evaluation participation*).

Faktor Keuangan (*Funding or Budgeting*). Salah satu kriteria penting untuk mengetahui secara nyata kemampuan daerah dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya adalah kemampuan *self supporting* dalam bidang keuangan. Dengan kata lain, faktor keuangan merupakan faktor esensial dalam mengukur tingkat pencapaian *good governance* di daerah/lokal membutuhkan dana/finansial.

Faktor Peralatan (*Tools*). Faktor peralatan juga tergolong penting dalam pelaksanaan dan pencapaian *good governance*. Dalam pengertian ini peralatan adalah setiap alat atau benda yang dipergunakan untuk memperlancar dan mempermudah pekerjaan gerak dan aktivitas pemerintah dalam upaya pencapaian dan perwujudan *good governance*.

Faktor Organisasi dan Manajemen (*Organization and Management*). Faktor Organisasi dan Manajemen mempengaruhi pelaksanaan *good governance* karena organisasi dan manajemen meliputi fungsi manajemen: POAC (Planning, Organizing, Actuating, and Controlling). Diperlukan adanya organisasi dan manajemen yang baik, agar *good governance* dapat terwujud.

Berdasarkan hasil wawancara, faktor pendukung keberhasilan implementasi suatu kebijakan di Kantor Kecamatan Semarang Timur

yaitu (1) Komunikasi yang efektif; (2) Sumber Daya yang memadai; (3) Disposisi menunjukkan karakteristik implementor kebijakan/program yaitu kejujuran, komitmen, dan demokratis; (4) Struktur Birokrasi yang mencakup dua aspek penting yaitu mekanisme implementasi program sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) agar mudah dipahami yang tercantum dalam guideline program/kebijakan dan struktur organisasi pelaksana.

Hasil ini didukung oleh penelitian Nubatonis, Rusmiwari, Suwasono (2014) yang menyimpulkan bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi prinsip-prinsip good governance antara lain Kurangnya Sumber Daya Manusia, Kurangnya sarana dan prasarana, Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen-dokumen kependudukan, Masyarakat sebagian besar berada di luar kota, Kurangnya kesabaran masyarakat terhadap proses pelayanan, Letak Instansi cukup jauh; (3) Dampak dari implementasi prinsip good governance yaitu kinerja organisasi semakin meningkat.

### **3. Kendala dalam penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik**

Penerapan *Good Governance* memiliki peran yang besar dan manfaat yang dapat membawa perubahan positif baik pemerintahan daerah, pemerintah pusat maupun masyarakat umum. Manfaat yang diperoleh dalam pelaksanaan *Good Governance* antara lain yaitu

meminimalkan *agency cost*, meningkatkan kinerja pemerintahan, memperbaiki citra pemerintahan.

Penerapan pelaksanaan prinsip *Good Governance* secara optimal akan mampu meningkatkan kinerja pemerintahan yang ada dan akan memberikan nilai tambah bagi semua pihak yang terkait dalam jangka panjang dan dapat melindungi kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Adapun kendala dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik terdapat dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal yaitu kurangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip *Good Governance*, fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya disiplin aparatur di waktu jam kerja, sedangkan faktor eksternal kurangnya partisipasi masyarakat.

Hasil penelitian ini didukung oleh Safrijal, Basyah dan Ali (2016), yang menyimpulkan bahwa penerapan prinsip *Good Governance* belum berjalan dengan sempurna, karena adanya kendala yakni faktor internal dan faktor eksternal. (1) Faktor internal, kurangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip *Good Governance*, fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya disiplin aparatur di waktu jam kerja; (2) Faktor eksternal, kurangnya partisipasi

masyarakat, kurangnya pengawasan dari pemerintah dan keterbatasan anggaran dalam memenuhi kebutuhan fasilitas pelayanan.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa, implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur disimpulkan bahwa:

1. Implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur sudah disesuaikan dengan Standar Pelayanan Publik meliputi (a) Akuntabilitas: koordinasi, sosialisasi program, komunikasi yang efektif, kompetensi petugas, komitmen, kejujuran dan demokratis; (b) Tranparansi: Keterbukaan informasi dan kemudahan akses; (c) Demokrasi: pelibatan petugas, akuntabilitas, integritas, menindaklanjuti keluhan masyarakat dan mekanisme yang tidak berbelit-belit; (d) Aturan Hukum: Pelayanan yang adil, tidak membeda-bedakan, mengacu pada SOP. Penerapan prinsip *good governance* secara optimal akan mampu meningkatkan kinerja pemerintahan yang ada dan akan memberikan nilai tambah bagi semua pihak yang terkait dalam jangka panjang dan dapat melindungi kesejahteraan masyarakat.
2. Faktor pendukung pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur meliputi (1) Komunikasi yang efektif; (2) Sumber Daya yang memadai; (3) Disposisi menunjukkan karakteristik implementor kebijakan/program yaitu kejujuran,

komitmen, dan demokratis; (4) Struktur Birokrasi yang mencakup dua aspek penting yaitu mekanisme implementasi program sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) agar mudah dipahami yang tercantum dalam guideline program/kebijakan dan struktur organisasi pelaksana.

3. Kendala dalam penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur terdapat dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal yaitu kurangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip *good governance*, fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya disiplin aparatur di waktu jam kerja, sedangkan faktor eksternal kurangnya partisipasi masyarakat.

## **B. Saran-Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran bahwa implementasi penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur sebaiknya meningkatkan pemahaman aparatur tentang prinsip-prinsip *good governance* dengan mengikuti pelatihan-pelatihan, melengkapi fasilitas yang dibutuhkan tentang sarana dan prasarana yang lebih memadai, dan meningkatkan kedisiplinan aparatur pada saat jam kerja serta meningkatkan partisipasi masyarakat yakni dengan menggunakan haknya dalam menyampaikan pendapat pada proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta
- Adrian Sutedi. 2011. *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika
- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajagrafindo
- Edward III, George C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Ferlinda, Ribawanto, dan Siswidiyanto (2013). *Implementasi Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada PT Telkom Banyuwangi)*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 4, Hal. 22-30
- Farouk Muhammad Dan H. Djaali, 2003, *Metodologi Penelitian Sosial Bunga Rampai*, Penerbit PTIK Press, Jakarta
- Hanafi dan Rohman (2019). *Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. REFORMASI*. ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online). Volume 9 Nomor 2
- Herdiawanto, Heri dan Jumanta Hamdayama. 2010. *Cerdas, Kritis, dan Aktif Berwarganegara*. Jakarta: Erlangga
- Iskandar, J. (2012). *Kapita Selekta teori Administrasi Negara*. Bandung: Puspaga
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006
- Mulyadi, Deddy, 2015, *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Moleong, Lexy J. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Nasution (2018). *Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sail Kota Pakanbaru*. *Jurnal Niara* Vol. 10,

No. 2 Januari 2018, Hal. 72-77

- Nubatonis, Rusmiwari, Suwasono (2014). *Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. ISSN. 2442-6962. Vol. 3, No. 1 (2014)
- Rosyada (2016). *Analisis Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Pemerintahan, Volume 4, Nomor 1, 2016: 2477-2631
- Sumaryadi, I. Nyoman., 2010, Sosiologi Pemerintahan. Penerbit: Ghalia Indonesia, Bogor.
- Safrijal, Basyah dan Ali (2016). *Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah Volume 1, Nomor 1: 176-191. Agustus 2016
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Thoha, M. (2012). *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wahab, S. A. (2010). *Pengantar Analisis Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yuanida, Meilani (2010). *Pengaruh Implementasi Good Governance Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. UNMUL. [11]
- Zuldafrial. 2012. *Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Yuma Pustaka.

-----  
Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor  
63/KEP/M.PAN/7/2003

UU Nomor 25 tahun 2009 dan Permenpan No.36 tahun 2012

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu

UU No 25 tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik

PP No. 101 tahun 2000

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun  
2003

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Permohonan Wawancara Penelitian

#### PERMOHONAN WAWANCARA PENELITIAN

Kepada Yth.

Kepala Kantor Kecamatan Semarang Timur

Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka untuk menyelesaikan skripsi pada Program Studi S1 Administrasi Publik, saya memohon kesedian Bapak/Ibu/Saudara/i, agar berkenan untuk membantu saya memberikan jawaban atas pertanyaan wawancara yang telah saya buat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **“Studi Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kecamatan Semarang Timur)”**.

Setiap jawaban/informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan sangat membantu penelitian ini. Bapak/Ibu/Saudara/i berhak untuk memberikan opini secara bebas sesuai dengan apa yang ada pada perusahaan. Informasi yang didapatkan akan digunakan dengan sebaik-baiknya hanya untuk kepentingan penelitian saja.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi form wawancara ini, saya ucapkan terima kasih.

Semarang, .....

(Susetyo Arief Hidayat)

## Lampiran 2. Form Wawancara Penelitian

### PEDOMAN WAWANCARA CAMAT SEMARANG TIMUR

No	Pertanyaan	Jawaban
<b>A. Akuntabilitas (<i>Accountability</i>)</b>		
1.	Bagaimana Ibu Camat dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur ke aparatur Kecamatan?	
2.	Bagaimana Ibu dalam menciptakan komunikasi yang efektif antara pelaksana kebijakan dengan setiap kebijakan agar dapat dilakukan dengan baik?	
3.	Bagaimana Ibu Camat dalam mensosialisasikan program atau kebijakan secara baik untuk menghindari adanya distorsi (kesalahpahaman) atas kebijakan dan program tersebut?	
4.	Bagaimana Ibu Camat dalam mempersiapkan sumber daya yang memadai baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial untuk penyelenggaraan pelayanan publik?	
5.	Bagaimana tingkat kejujuran, komitmen, dan demokratis aparatur pelaksana program atau kebijakan layanan publik?	
6.	Bagaimana mekanisme implementasi kebijakan yang telah ditetapkan melalui <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) agar mudah dipahami dalam guideline program atau kebijakan?	
<b>B. Transparansi (<i>Transparency</i>)</b>		
1.	Sejauh mana transparansi program atau kebijakan yang disosialisasikan oleh pihak aparatur kecamatan ke pihak pengguna layanan?	
2.	Bagaimana tingkat keterbukaan	

No	Pertanyaan	Jawaban
	informasi pelayanan publik yang disampaikan oleh aparatur kecamatan ke pihak pengguna layanan layanan publik ?	
3.	Apakah aparatur kecamatan selalu menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat mengenai program/kebijakan pelayanan publik ?	
<b>C. Demokrasi (<i>Democraton</i>)</b>		
1.	Bagaimana aparatur kecamatan menerapkan prinsip demokrasi dalam melaksanakan fungsi, tugas dan kewenangannya ?	
2.	Sejauh mana aparatur kecamatan mampu mendengar, memilah, memilih dan menyalurkan aspirasi masyarakat dengan berpegang pada kepentingan masyarakat terutama dalam pelayanan publik?	
3.	Apakah aparatur kecamatan selalu merespon apabila terjadi keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan publik ?	
4.	Sejauh mana penerapan kebijakan pihak kecamatan yang selalu berorientasi kepada kebutuhan pengguna layanan publik?	
<b>D. Aturan hukum (<i>Rule Of Law</i>)</b>		
1.	Bagaimana aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat baik internal maupun eksternal selalu bersifat adil dan tidak membedakan ?	
2.	Apakah masyarakat pengguna layanan telah mendapatkan haknya sesuai dengan kebutuhan?	
3.	Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)?	

## PEDOMAN WAWANCARA

### KASIE PELAYANAN KECAMATAN SEMARANG TIMUR

No	Pertanyaan	Jawaban
<b>A. Akuntabilitas (<i>Accountability</i>)</b>		
1.	Bagaimana Ibu selaku Kasi Layanan Publik dalam menyiapkan bahan sosialisasi dan layanan informasi serta memfasilitasi terkait pelayanan umum yang diselenggarakan oleh kecamatan?	
2.	Bagaimana Bapak menyiapkan bahan dan melaksanakan koordinasi, supervisi, dan penyusunan laporan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)?	
3.	Bagaimana Bapak melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pelayanan Umum dengan cara mengukur pencapaian program kerja yang telah disusun untuk bahan laporan dan kebijakan tindak lanjut?	
4.	Bagaimana Bapak dalam menyusun laporan pelaksanaan kegiatan kepada Camat sebagai wujud akuntabilitas dan transparansi pelaksanaan kegiatan?	
<b>B. Transparansi (<i>Transparency</i>)</b>		
1.	Bagaimana keterbukaan dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur?	
2.	Bagaimana prosedur dan persyaratan mudah dipahami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan?	
3.	Bagaimana kemudahan dalam memperoleh informasi pelayanan?	
<b>C. Demokrasi (<i>Democraton</i>)</b>		
1.	Bagaimana Bapak dalam	

No	Pertanyaan	Jawaban
	menyampaikan saran dan pertimbangan kepada pimpinan baik lisan maupun tertulis berdasarkan kajian agar kegiatan pelayanan berjalan dengan baik dan lancar untuk menghindari penyimpangan?	
2.	Bagaimana aparatur kecamatan menerapkan prinsip demokrasi dalam melaksanakan fungsi, tugas dan kewenangannya?	
3.	Sejauh mana aparatur kecamatan mampu mendengar, memilah, memilih dan menyalurkan aspirasi masyarakat dengan berpegang pada kepentingan masyarakat terutama dalam pelayanan publik?	
4.	Apakah aparatur kecamatan selalu merespon apabila terjadi keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan publik ?	
5.	Sejauh mana penerapan kebijakan pihak kecamatan yang selalu berorientasi kepada kebutuhan pengguna layanan publik?	
<b>D. Aturan hukum (<i>Rule Of Law</i>)</b>		
1.	Apakah pelaksanaan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas permohonan layanan umum di kecamatan Semarang Timur sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan?	
2.	Bagaimana aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat baik internal maupun eksternal selalu bersifat adil dan tidak membedakan ?	
3.	Apakah masyarakat pengguna layanan telah mendapatkan haknya sesuai dengan kebutuhan?	
4.	Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)?	

## PEDOMAN WAWANCARA

### BAGI PENGGUNA LAYANAN KECAMATAN SEMARANG TIMUR

No	Pertanyaan	Jawaban
<b>A. Akuntabilitas (<i>Accountability</i>)</b>		
1.	Bagaimana tanggung jawab petugas layanan dalam pelaksanaan tugas?	
2.	Bagaimana perlakuan petugas dalam memberikan layanan ?	
3.	Bagaimana cara petugas dalam menjelaskan kepada pemohon?	
4.	Bagaimana kompetensi petugas layanan di Kantor Kecamatan Semarang Timur?	
<b>B. Transparansi (<i>Transparency</i>)</b>		
1.	Bagaimana keterbukaan informasi yang disampaikan petugas?	
2.	Bagaimana prosedur layanan di Kecamatan Semarang Timur?	
3.	Bagaimana kemudahan akses dokumen persyaratan di Kecamatan Semarang Timur?	
4.	Bagaimana kesesuaian persyaratan	
<b>C. Demokrasi (<i>Democraton</i>)</b>		
1.	Bagaimana keramahan peugas layanan?	
2.	Bagaimana sikap keadilan petugas yang tidak membeda-bedakan?	
3.	Sejauh petugas dalam menindaklanjuti permasalahan dan keluhan masyarakat?	
4.	Sejauh mana penerapan kebijakan dan program pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Semarang Timur?	
<b>D. Aturan hukum (<i>Rule Of Law</i>)</b>		
1.	Bagaimana ketentuan tarif dalam pelayanan?	
2.	Bagaimana ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan?	
3.	Bagaimana tanggapan Saudara tentang prosedur pelayanan di	

<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
	Kantor Kecamatan Semarang Timur?	
4.	Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)?	

### Lampiran 3. Foto Dokumentasi



Gambar 1. Susetyo Arief Hidayat sedang wawancara dengan Camat Kecamatan Semarang Timur



Gambar 2. Susetyo Arief Hidayat sedang wawancara dengan Kasie Pelayanan Publik Kecamatan Semarang Timur



Gambar 3. Susetyo Arief Hidayat sedang wawancara dengan Susi Indriati Pengguna Layanan Kecamatan Semarang Timur



Gambar 4. Susetyo Arief Hidayat sedang wawancara dengan Subchan Pengguna Layanan Kecamatan Semarang Timur



Gambar 5. Susetyo Arief Hidayat sedang wawancara dengan Eko Yulianto Pengguna Layanan Kecamatan Semarang Timur



Gambar 5. Susetyo Arief Hidayat sedang wawancara dengan Joko Waluyo Pengguna Layanan Kecamatan Semarang Timur



Gambar 7. Susetyo Arief Hidayat sedang wawancara dengan Sri Astutiningtyas Pengguna Layanan Kecamatan Semarang Timur

Lampiran 4. Standard Operating Procedure (SOP) Kantor Kecamatan Semarang Timur



Gambar 8. Alur Pelayanan

## Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian



**PEMERINTAH KOTA SEMARANG**  
**KECAMATAN SEMARANG TIMUR**  
sekretariat Jl. Barito No. 5 Semarang Telp/Fax.8451868

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : B/143/878/I/2022

1. Dasar : Surat dari Fakultas Ilmi Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tujuh Belas Agustus 1945 ( UNTAG ) Semarang Nomor : 800/2/B.02.01/XII/2021 Tanggal 07 Desember 2021 Tentang Permohonan Ijin Penelitian
2. Yang bertanda tangan di bawah ini, Camat Semarang Timur, menyatakan tidak keberatan atas kegiatan penelitian / Research / survey yang dilakukan oleh :  
Nama : SUSETYO ARIEF HIDAYAT  
NPM : 181003632010882  
Fak / Jur : Administrasi Publik  
Universitas : Tujuh Belas Agustus 1945
3. Adalah benar telah melakukan Penelitian dalam rangka pelaksanaan Skripsi semester gasal 2021/2022 yang berjudul **Studi Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan publik ( pada kantor Kecamatan Semarang Timur )** sejak Tanggal 10 Desember 2021 sampai dengan Tanggal 10 Januari 2022 dan telah pula membahas materi hasil penelitian dengan kami.

Semarang, 11 Januari 2022

Camat Semarang Timur  
  
NURUL HIDAYATI, SIP. M.Sos

**Tembusan** dikirim Kepada Yth :

1. Dekan FISIP UNTAG Semarang;
2. Dosen pembimbing FISIP UNTAG Semarang;  
Drs. Agus Bahrudin, M.Si;
3. Sdr, Susetyo Arief Hidayat;
4. Arsip.

Dipindai dengan CamScanner