

**ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAHAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT STM HULU KABUPATEN DELI SERDANG**

**Alwine Bastian Ambarita<sup>1</sup>, Maringan Panjaitan<sup>2</sup>, L. Primawati Degodona<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Prodi Administrasi Publik, Universitas HKBP Nommensen, Medan, Indonesia

<sup>2</sup>Dosen Prodi Administrasi Publik, Universitas HKBP Nommensen, Medan, Indonesia

<sup>3</sup>Dosen Prodi Administrasi Publik, Universitas HKBP Nommensen, Medan, Indonesia

E-mail : <sup>1</sup>[alwine.ambarita@gmail.com](mailto:alwine.ambarita@gmail.com), <sup>2</sup>[maringan.panjaitan@uhn.ac.id](mailto:maringan.panjaitan@uhn.ac.id),

<sup>3</sup>[prima.hara@yahoo.com](mailto:prima.hara@yahoo.com)

**ABSTRACT**

This study examines the Performance Analysis of Government Apparatus to Realize Good Governance in Improving Public Services (Case Study of the STM Hulu District Office of Deli Serdang Regency), which aims to find out how the quality of performance and success of ASN employees in providing services to the community.

This research is a descriptive study using a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by using observation, interview, and documentation techniques. Sources of data collected are primary data obtained from interviews and secondary data obtained from official documents and archives. The informants of this study were the key informants, namely the sub-district head, the main informants were the secretary of state and all ASN employees, and additional informants were the people who visited the STM Hulu sub-district office.

The results of this study indicate that the STM Hulu sub-district office in providing services to the community in general has been running well. This is shown by the discipline of employees in terms of working hours who come and go on time, ASN employees are also friendly and polite to the people who come to the sub-district office, ASN employees are also responsible for completing their duties and responsibilities as much as possible, as well as carrying out effective coordination and cooperation. between fellow employees in order to realize the Good Governance. In providing services to the community, ASN employees have also carried out in accordance with the applicable SOP (Standard Operating Procedure). However, there are things that become obstacles in providing excellent service to the community, namely the lack of Human Resources (HR) which makes the service process sometimes not timely in processing and completion.

It is recommended that the STM Hulu sub-district office should continue to improve its performance so that it is even more optimal, even though so far the services provided by the sub-district office to the community have been fast and good. In addition, it is necessary to hold training for ASN employees so that the quality of services provided is also maximized and can realize a good governance system for the STM Hulu sub-district.

**Keywords: Performance, Discipline, Accountability, Good Governance.**

**ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji tentang Analisis Kinerja Aparatur Pemerintahan Untuk Mewujudkan Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Camat STM Hulu Kabupaten Deli Serdang), yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas kinerja dan keberhasilan pegawai ASN dalam memberi pelayanan terhadap masyarakat.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan

dokumentasi. Sumber data yang dikumpulkan merupakan data primer yang diperoleh dari wawancara serta data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen dan arsip resmi. Adapun informan dari penelitian ini yaitu informan kunci yaitu pak camat, informan utama yaitu sekcam dan seluruh pegawai ASN, dan informan tambahan yaitu masyarakat yang berkunjung ke kantor camat STM Hulu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kantor camat STM Hulu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pada umumnya sudah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan disiplin pegawai dalam hal jam kerja yang datang dan pulang tepat waktu, pegawai ASN juga bersikap ramah dan sopan terhadap masyarakat yang datang ke kantor camat, pegawai ASN juga bertanggung jawab menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya semaksimal mungkin, serta melakukan koordinasi dan kerjasama yang baik antara sesama pegawai demi mewujudkan Good Governance tersebut. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para pegawai ASN juga telah melaksanakannya sesuai dengan SOP (Standart Operasional Prosedur) yang berlaku. Akan tetapi ada hal-hal yang menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat, yaitu kurangnya Tenaga Sumber Daya Manusia (SDM) yang membuat proses pelayanan terkadang tidak tepat waktu dalam pengerjaan dan penyelesaiannya.

Disarankan agar kantor camat STM Hulu sebaiknya terus meningkatkan kinerja agar lebih maksimal lagi, meskipun selama ini pelayanan yang diberikan pihak kantor camat kepada masyarakat sudah cepat dan baik. Selain itu perlu diadakan pelatihan-pelatihan terhadap pegawai ASN agar kualitas pelayanan yang diberikan juga semakin maksimal serta dapat mewujudkan sistem pemerintahan yang baik bagi kecamatan STM Hulu.

**Kata Kunci :** Kinerja, Disiplin, Akuntabilitas, Good Governance.

## PENDAHULUAN

Di dalam suatu organisasi publik kinerja merupakan hal yang sangat penting dan selalu menjadi sorotan masyarakat. Kinerja bagi suatu organisasi merupakan hal yang sangat penting, oleh karenanya tingkat pencapaian hasil akan sangat dipengaruhi oleh bagaimana proses kinerja suatu organisasi dilakukan. Dalam mewujudkan kinerja aparatur yang efektif tentu saja harus didasari dengan Sumber Daya Manusia yang berintelektual dan mampu memahami persoalan yang ada di lingkungan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada masyarakat tentu saja harus didukung oleh para pegawai yang handal, cermat, tanggap dan mampu melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing secara maksimal. Dan juga para pegawai harus memiliki sifat tanggung jawab terhadap

pekerjaan nya sendiri dan terhadap masyarakat juga.

Pemerintahan yang baik atau yang lebih dikenal dengan *Good Governance* sampai saat ini menjadi bahan perbincangan yang sangat hangat dan menjadi sorotan bagi masyarakat. Namun kondisi yang sebenarnya dirasakan masyarakat dan yang dapat kita lihat langsung masih saja belum mencapai titik keberhasilan pemerintahan dalam mewujudkan *Good Governance*. Sebagai salah satu bukti konkret masih banyak permasalahan yang dihadapi pemerintahan baik itu dipusat maupun didaerah terutama dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik. Hal ini tentu saja tidak terlepas dari kelalaian dan kegagalan pemerintah dalam menciptakan sistem pemerintahan yang harmonis di tengah-tengah masyarakat. Contohnya masih saja banyak terjadi kasus korupsi besar-besaran, pegawai aparatur pemerintah

yang masih ingin dilayani bukan melayani, dan belum bertanggung jawab atas segala tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Dalam penyelenggaraan *good governance* tentu ada kedua pihak yang harus saling merangkul dan bekerja sama dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik yaitu pemerintah itu sendiri dan masyarakat. Kedua pihak tersebut tentu memiliki peran dan tanggung jawabnya masing-masing dalam melaksanakan penyelenggaraan *good governance*. Pemerintah yang memegang kendali untuk mengatur jalannya pemerintahan dan pemerintah juga yang menetapkan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Masyarakat juga harus berperan aktif dalam mendukung segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempererat hubungan masyarakat dan pemerintah serta mewujudkan *good governance*.

Dengan terwujudnya *good governance* tersebut maka masyarakat juga akan semakin terbuka dan bersemangat untuk terus mendukung segala bentuk kegiatan yang dilakukan pemerintahan guna mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih, cepat dan tepat, bersih dari korupsi serta bersih dari kolusi dan nepotisme.

Permasalahan dari implementasi pelayanan publik di kecamatan STM Hulu adalah bagaimana setiap aparatur pemerintah kecamatan dapat bekerja dengan optimal dan berkualitas. Karena indikator keberhasilan dan kerja pemerintah adalah terwujudnya pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Besarnya kinerja aparatur pemerintahan kecamatan sesuai dengan Visi kecamatan, yaitu "Deli Serdang Yang Maju dan Sejahtera Dengan Masyarakatnya Yang Religius dan Rukun Dalam Kebhinekaan".

Kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan sangat ditentukan oleh berbagai faktor yang saling terkait, terutama tersedianya sumber daya

aparatur yang memadai secara kuantitas dan kualitas, serta adanya sarana dan prasarana fasilitas pendukung yang tersedia. Dari hasil pengamatan awal penulis pada Kecamatan STM Hulu, faktor faktor yang terkait dengan kinerja aparatur kecamatan kondisi yang ada yakni dikantor kecamatan hanya didukung 22 orang pegawai dimana diantaranya 3 orang yang berpendidikan S2, 5 orang yang berpendidikan S1, dan 15 orang yang berpendidikan SMA/SLTA sederajat. Sementara itu sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan tugas-tugas masih dikatakan minim. Kondisi ini tidak seimbang dengan jumlah penduduk yang ada dikecamatan STM HULU yakni 15.206 jiwa dengan 4.048 rumah tangga yang tersebar di 20 desa yang membuat proses pelayanan belum dapat dilaksanakan dengan lebih cepat dan maksimal.

Seiring dengan adanya keinginan mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) tersebut, maka sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah era otonomi sekarang ini, hendaknya memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, pemberdayaan masyarakat, pelayanan, responsive, transparansi, akuntabilitas, konsistensi kebijaksanaan dan kepastian hukum. Paling tidak syarat agar terciptanya *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan public pada umumnya dalam upaya mewujudkan paradigm *good governance* yang merupakan sebagai bingkai kerja dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, tentu bukanlah hal yang mudah dalam mencapai hal tersebut.

### **Pengertian Kinerja**

Wibawa (2010) mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil kerja dari suatu individu atau organisasi dibandingkan dengan apa yang seharusnya dicapai oleh yang bersangkutan. Hasil yang dicapai dimaksud adalah uraian yang dapat ditemukan dalam aturan pembentukan suatu organisasi melalui visi misi suatu organisasi dan juga tujuan atau

strategi yang digunakan dalam mewujudkan harapan yang ingin dicapai.

Kinerja bukan hal yang objektif, melainkan hal subjektif dalam prinsipnya, yaitu tergantung dari ukurannya, standart yang dipakai dan dari orang yang menilainya, serta waktu dan tempat penilaian. Menurut keban (2004:193) bahwa kinerja dapat memberikan gambaran tentang seberapa jauh organisasi mencapai hasil ketika dibandingkan dengan pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan.

Sementara itu menurut Hasibuan (2002:160) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Berdasarkan paparan tersebut, kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan waktu menurut standart dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan pengertian di atas, penulis dapat menarik suatu kesimpulan yaitu bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja individu atau kelompok yang telah berhasil menyelesaikan tugas-tugas dan fungsinya secara keseluruhan dengan baik menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sinambela (2012) mengemukakan ada 4 poin penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam menjalankan pekerjaannya yaitu:

1. Kinerja adalah hasil akhir dari pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok. Apakah pekerjaan yang dihasilkan baik atau tidak, dapat dipengaruhi dari dua faktor penting, yaitu cara seseorang atau kelompok melakukan pekerjaan dan kompetensi yang dimiliki seorang atau kelompok dalam melakukan pekerjaannya.
2. Setiap kinerja yang melekat pada diri kelompok atau individu dalam

melakukan pekerjaannya diikuti oleh wewenang dan tanggung jawab. Setiap wewenang dan tanggung jawab diikuti oleh hak dan kekuasaan yang dimilikinya untuk melakukan suatu pekerjaan tersebut dengan baik. Dalam melakukan pekerjaan kontrol dan kendali terhadap pekerjaan tersebut semestinya tetap dilakukan, sebagai upaya dan memastikan bahwa pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan ketentuan dan tujuan yang diharapkan serta dikerjakan secara baik dan dengan hasil yang maksimal.

### 3. Legalitas Kinerja

Setiap pekerjaan harus dilakukan secara legal dan sesuai dengan ketentuannya. Tugas dan tanggung jawab yang melekat pada diri seseorang atau kelompok harus diikuti oleh aturan untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan.

4. Etika dan Moral menjadi bagian yang satu dengan kualitas kinerja yang dihasilkan. Kinerja yang optimal harus diikuti dengan sikap dan perilaku yang baik. Perilaku atau etika dan moral dalam kinerja juga akan dipertanggungjawabkan secara moral. Etika dan moral berbanding lurus dengan kualitas kinerja seseorang atau kelompok. Artinya, ketentuan yang ada dalam organisasi harus diikuti oleh penguatan terhadap moral dan etika dalam diri.

## Good Governance

### Konsep Good Governance

Kata *Good Governance* terdiri dari dua kata "good" dan "governance". Good berarti Baik, sedangkan governance itu memiliki beberapa pengertian sendiri yang dirumuskan kedalam beberapa perumusan, misalnya United Nation Development Programme (Badan Usaha Pembangunan PBB) mendefinisikan, bahwa *good governance* adalah "the exercise of political, economic, and administrative authority a nation's affair

at all level” (penerapan kekuasaan politik, ekonomi, dan administratif untuk mengelola urusan suatu bangsa pada semua tingkat). Oleh karena itu “istilah Governance” tidak hanya berarti pemerintahan sebagai suatu kegiatan, tetapi juga berarti: “pengurusan, pengelolaan, pengarahan, pembinaan, penyelenggaraan dan pemerintahan” (Adi Sujatno, 2007:41).

Prinsip *Good Governance* di Indonesia tertuang dalam pasal 20 undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah. Yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan yang wajib dijalankan dengan asa umum penyelenggaraan pemerintahan.

Disisi lain istilah *good governance* menurut Dwipayana (2003) merupakan sesuatu yang sulit didefinisikan karena didalamnya terkandung makna etis. Dalam artian bahwa sesuatu yang dipandang baik dalam suatu masyarakat, namun bagi masyarakat lainnya belum tentu mendapat penilaian yang sama.

Berbagai definisi *good governance* (Payana, 2003) lainnya adalah *good governance* sering di artikan sebagai "kepemerintahan yang baik". Adapula yang mengartikannya sebagai tata pemerintahan yang baik dan ada pula yang mengartikannya sebagai sistem pemerintahan yang baik. Selanjutnya dijelaskan pula bahwa istilah *governance* sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan *publik good and services*.

Sedarmayanti (2012) menjelaskan *Good Governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *Public Good and Service* disebut *Governance* (pemerintah atau pemerintahan), sedangkan praktek terbaiknya disebut *Good Governance* (kepemerintahan yang baik). Sejalan dengan hal tersebut *Governance* sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik.

#### **Prinsip-prinsip Good Governance**

*Good governance* pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan yang mana dalam pelaksanaannya diharapkan dapat dipertanggungjawabkan secara bersama-sama. UNDP, seperti dikutip oleh Sasmita (2011), mengajukan beberapa karakteristik *good governance* adalah sebagai berikut:

1. Partisipasi (*Participation*). Setiap warga Negara memiliki partisipasi dalam pengambilan keputusan, secara langsung atau tidak langsung. Partisipasi menjadi kunci keberhasilan masyarakat dalam komunikasi secara konstruktif.
2. Penegakan Hukum (*Rule of law*). Kerangka hukum harus adil dan dilakanakan tanpa pandang bulu. Hukum harus kuat dan tajam. Hukum tidak boleh melakukan diskriminasi tuntut kepentingan individu atau kelompok. Hukum harus dijadikan sebagai fundamen penegakannya untuk sebuah keadilan dan kemaslahatan.
3. Transparansi (*Transparency*). Transparansi untuk keterbukaan informasi. Setiap warga Negara mempunyai hak mengetahui segala bentuk informasi yang menjadi konsumsi publik. Informasi harus diberikan oleh lembaga publik kepada masyarakat dengan berbagai media sebagai bentuk pengawasan dan kontrol dari masyarakat terhadap tindakan dan keputusan penyelenggara Negara.
4. Responsif / Peduli (*Responsiveness*). Peka terhadap kebutuhan dan kondisi yang ada sebagai bentuk pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas. Pemerintah harus responsif terhadap apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Setiap pelayanan sejatinya adalah memenuhi kebutuhan masyarakat.
5. Konsensus Orientasi (*Concensus orientation*). *Good governance*

- menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan yang terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, dalam kebijakan maupun prosedur.
6. Keadilan (*Equity*). Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka. Prinsip kesetaraan menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
  7. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*). Untuk menunjang prinsip-prinsip yang telah disebutkan di atas, pemerintahan yang baik dan bersih juga harus memenuhi kriteria efektif dan efisien yakni berdaya guna dan berhasil-guna. Kriteria efektif biasanya diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial. Agar pemerintahan itu efektif dan efisien, maka para pejabat pemerintahan harus mampu menyusun perencanaan-perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat, dan disusun secara rasional dan terukur. Dengan perencanaan yang rasional tersebut, maka harapan partisipasi masyarakat akan dapat digerakkan dengan mudah, karena program-program itu menjadi bagian dari kebutuhan mereka. Proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuah hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin.
  8. Akuntabilitas (*Accountability*). Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk

- mengurusi kepentingan mereka. Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggungjawaban tersebut berbeda satu dengan lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan. Instrumen dasar akuntabilitas adalah peraturan perundang-undangan yang ada, dengan komitmen politik akan akuntabilitas maupun mekanisme pertanggungjawaban, sedangkan instrumen-instrumen pendukungnya adalah pedoman tingkah laku dan sistem pemantauan kinerja penyelenggara pemerintahan dan sistem pengawasan dengan sanksi yang jelas dan tegas.
9. Visi Strategis (*Strategic Vision*). Visi strategis adalah pandangan-pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut.

### **Pelayanan Publik**

#### **Konsep Pelayanan Publik**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik

dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (2015), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik. Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dalam pemberian pelayanan. Aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Aparatur

negara adalah kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintah.

Amanat Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan maksimal dan optimal merupakan harapan dan keinginan masyarakat dalam menerima pelayanan, masyarakat tentunya akan merasa puas jika bentuk pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan tentunya harus dilakukan secara substantif.

Pelayanan publik menjadi indikator penting dalam mewujudkan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan menjadi dasar untuk mewujudkan *Good Governance*. Pasal 5 UU. No. 25/2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi sikap, perilaku dan penerimaan dari aparatur yang memberikan layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Dan kepuasan masyarakat tidak hanya berpatokan kepada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan, tetapi dilihat juga dari aspek kebaikan dan etika dalam pelaksanaan pelayanannya.

#### **Fungsi dan Tujuan Pelayanan Publik**

Pelayanan publik sebagai pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah pastinya memiliki pelayanan publik sebagai dasar indikator untuk menilai hasil kinerja pemerintah, maka dari itu ada baiknya kita mengenal terlebih dahulu fungsi serta tujuan dari pelayanan publik tersebut.

##### **1. Fungsi pelayanan publik**

- Untuk melayani masyarakat dengan sebaik mungkin sebagaimana yang

menjadi tugasnya sebagai administrator.

- menurut UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 2 dikatakan bahwa “untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik”.

## 2. Tujuan Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dapat dikatakan baik jika meninjau pada kepentingan masyarakat. Tujuan pelayanan publik adalah untuk mensejahterahkan masyarakat dengan mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan tersebut. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik, mudah serta murah kepada masyarakat guna mengembalikan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah. Jika pelayanan baik masyarakat akan merasa puas atas pelayanan yang diterimanya. “pemberian pelayanan bukan terletak kepada apa yang diberikan dan apa yang diterimanya, tetapi lebih kepada bagaimana cara memberikan pelayanan tersebut. Jika cara pemberian yang baik dijadikan sebagai fundamen dalam memberikan pelayanan publik, menjadi keniscayaan penerimaan yang baik atau penilaian yang baik terhadap aparatur pelayanan publik”.

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian memegang peran penting dalam sebuah penelitian, hal ini karena semua kegiatan yang dilaksanakan dalam penelitian sangat bergantung pada metode yang digunakan. Adapun metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah berbentuk kualitatif dan diharapkan dapat membantu peneliti dalam menganalisa data dan fakta yang diperoleh di lapangan. Pendekatan ini digunakan karena sesuai

dengan objek dan pokok permasalahan yang akan diteliti yang memerlukan suatu pengamatan dan pemahaman yang cermat dan seksama terhadap objek peneliti sesuai dengan pendapat.

Dengan metode yang digunakan adalah metode penelitian Kualitatif Deskriptif. Pendekatan kualitatif diartikan sebagai pendekatan yang menghasilkan data tulisan dan tingkah laku yang dapat diamati. Penelitian deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan apa yang akan diteliti untuk memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang sedang menjadi pokok permasalahan.

### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat dimana dilaksanakannya penelitian tersebut. Penelitian ini dilakukan di kantor camat Sinembah Tanjung Muda Hulu, Kabupaten Deli Serdang.

Alasan peneliti memilih lokasi penelitian tersebut yaitu peneliti tertarik membahas bagaimana kinerja para pegawai ASN dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat dan melihat seberapa berhasil pemerintah kecamatan mewujudkan Good Governance dalam rangka mensejahterahkan masyarakatnya

### Informan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, maka dalam penelitian ini tidak dikenal adanya sampel melainkan informan. Hal ini dibutuhkan untuk dapat memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai masalah penelitian yang sedang dibahas. Informan peneliti adalah seorang narasumber yang memiliki informasi dan memahami mengenai objek penelitian tersebut.

- a. Penulis menggunakan beberapa informasi dalam penelitian ini yaitu: Informasi kunci, mereka yang mengetahui berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam permasalahan yang akan diteliti, Informan Kunci:



- Budiman Sembiring S.Sos selaku Bapak camat di STM Hulu.
- b. Informan Utama, mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan Utama: Seluruh pegawai Aparatur pemerintahan kantor camat STM Hulu sebanyak 17 orang.
  - c. Informan tambahan, mereka yang dapat memberikan informasi tambahan sesuai dengan yang akan diteliti oleh penulis. Informan tambahan : yaitu masyarakat yang datang ke kantor camat STM HULU.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan usaha untuk membatasi penelitian. Metode pengumpulan data merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penelitian. Metode pengumpulan data merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Data yang telah dikumpulkan dan diperoleh akan menjadi bahan untuk mendukung terlaksananya proses penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Wawancara  
Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Penerapan itu digunakan oleh dua pihak, yaitu pewawancara dan yang diwawancarai. Wawancara dalam penelitian kualitatif biasanya dilakukan secara bebas dan bersifat mendalam yaitu berupa dialog atau tanya jawab kepada narasumber.
- b. Dokumentasi  
Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara meneliti dokumen yang relevan atau pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi objek penelitian. Dapat berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan serta berupa

foto ataupun dokumen elektronik (rekaman).

- c. Materi atau Audiovisual  
Teknik ini adalah teknik pengumpulan data melalui bentuk foto saat wawancara, rekaman suara saat wawancara.

### **Analisis Data**

Analisis Data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analisis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Analisis dalam penelitian ini adalah

- Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara men-scanning materi, mengetik data lapangan, atau memilih-milih dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
- Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun general sense atau informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.
- Menganalisis lebih detail dengan mengcoding data. Coding merupakan proses mengelola materi/ informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan kalimat/ paragraf.
- Menetapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis
- Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam setting tertentu.
- Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan

kembali dalam narasi/ laporan kualitatif.

- Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data. Mengajukan pertanyaan seperti pelajaran apa yang bisa diambil dari semua ini? Akan mengungkap esensi dari suatu gagasan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Lokasi Penelitian Sejarah singkat Kantor Kecamatan STM Hulu

Pada masa penjajahan Hindia Belanda Kecamatan STM Hulu dikenal dengan nama VAN.N.Senembah Tanjung Muda pada awalnya dipimpin oleh seorang Raja (Hop Perbapaan)/ Penghulu keturunan Marga Barus yang tunduk kepada Sultan Serdang.

Sejak Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia tanggal 17 Agustus 1945 Hop Perbapaan Tanjung Muda disebut Kecamatan Senembah Tanjung Muda dibawah Naungan Sumatera Timur.

Setelah penyerahan Kedaulatan Negara Sumatera Timur sekitar tahun 1949/1950 Kecamatan Senembah Tanjung Muda dipecah menjadi 2 (dua) yaitu Kecamatan Senembah Tanjung Muda Hulu dan Senembah Tanjung Muda Hilir.

### Kondisi Geografis

Kecamatan STM Hulu terdiri dari 20 (dua puluh) Desa dengan luas Kecamatan 223,38 Km<sup>2</sup> ( 22.338 Ha) atau 8,94 % dari Luas Kabupaten yaitu 2.497,72 Km<sup>2</sup> (249.772 Ha) merupakan kecamatan terluas kedua di Kabupaten Deli Serdang setelah Kecamatan Hamparan Perak (230,15 km<sup>2</sup> / 23.015 Ha)

dengan topografi Datar ±30 %,perbukitan ±45 % dan Pegunungan ±25 % ,ketinggian Kecamatan STM Hulu dari permukaan laut berada pada 350 meter s/d 600 meter,dan Desa terjauh adalah Desa Sipingga B dengan jarak dari Ibu Kota Kecamatan ± 30 Km.

Batas batas Kecamatan STM Hulu

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan STM Hilir,
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bangun Purba,Kabupaten Serdang Bedagai dan Kabupaten Simalungun.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Gunung Meriah.

- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Karo.

### Kependudukan

Jumlah Penduduk di Kecamatan Senembah Tanjung Muda Hulu :15.206 jiwa dengan 4.048 Rumah Tangga yang tersebar di 20 Desa dengan kepadatan penduduk :60 / Km.Berikut ini adalah Daftar jumlah penduduk dan Rumah Tangga.

No.	Desa	Jlh Penduduk	Jlh K.K
1	Desa Liang Pematang	245	70
2	Desa Liang Muda	275	45
3	Desa Tanjung Raja	876	162
4	Desa Gunung Manupak B	165	42
5	Desa Sipingga	802	184
6	Desa Tanjung Muda	326	84
7	Desa Bah bah buntu	672	183
8	Desa Tanjung Timur	700	196
9	Desa Durian Tinggung	628	180
10	Desa Rumah Rih	815	217
11	Desa Sibunga bunga hilir	572	150
12	Desa Gunung Manupak A	620	145
13	Desa Tanjung Bampu	470	132
14	Desa Durian IV Mbelang	770	208
15	Desa Tiga Juhar	1.692	501

16	Desa Kuta Mbelin	1.041	281
17	Desa Ranggit git	874	261
18	Desa Rumah Lengo	771	213
19	Desa Rumah Sumbul	2.032	508
20	Desa Tanah Gara Hulu	860	286
	Jumlah	15.206	4.048

Dari jumlah Penduduk 15.206 jiwa Penduduk yang wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk adalah : 9.062 dan sampai saat ini Penduduk yang telah memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah : 8.532 (dari 8.852 yang datanya telah direkam), dan yang belum melakukan perekaman sejumlah 210. Program KTP Elektronik tersebut akan terus berjalan dan diharapkan pada akhir tahun 2020 ini seluruh Penduduk yang Wajib KTP telah direkam datanya di kantor Camat STM Hulu.

#### 1. Tenaga Kerja

Sesuai dengan kondisi lahan dan topografi yang ada Pada umumnya Masyarakat di Kecamatan STM Hulu bekerja pada sektor Pertanian, berikut ini adalah komposisi Mata Pencaharian Penduduk di STM Hulu :

- a. Sektor Pertanian : 80,50 %
- b. Sektor Perdagangan : 2,03 %
- c. Buruh/Karyawan : 14,51 %
- d. PNS, TNI, POLRI : 1,48 %
- e. Lain lain : 1,48

#### Identitas Informan Penelitian

Wawancara merupakan salah satu untuk mendapatkan informan dari para informan sesuai dengan rancangan penelitian. Data yang diperoleh merupakan hasil wawancara dari informan penelitian. Pada bab

selanjutnya telah ditetapkan jumlah informan yang akan dilakukan saat wawancara dimana informan tersebut dibagi tiga yaitu :

Informan Kunci: Camat STM Hulu (Budiman Sembiring S.sos)

Informan Utama: Seluruh pegawai aparatur pemerintahan STM Hulu

Informan Tambahan : Masyarakat Kecamatan STM Hulu

#### Pembahasan

##### Peningkatan kualitas kinerja aparatur pemerintah

Kualitas kinerja merupakan hasil dari bagaimana proses kerja setiap aparatur dalam memberikan pelayanan publik dilingkungan kecamatan. Kinerja yang berkualitas tentu saja akan memberikan dampak positif bagi instansi pemerintah dan bagi masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas kinerja perlu dilakukan pelatihan terhadap SDM nya agar memiliki sikap disiplin, tanggung jawab, keterampilan dan ide-ide baru dalam memberi pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Setiap ASN dituntut untuk selalu setia dalam menjalankan tugasnya, bersikap jujur, disiplin, dan bertanggung jawab merupakan karakter yang harus dikembangkan agar kualitas setiap ASN juga meningkat. Kualitas kinerja ASN di STM Hulu juga terus ditingkatkan lagi dengan cara memberikan motivasi-motivasi dan arahan terhadap pegawai ASN, saling berkoordinasi dan bekerjasama dalam menjalankan tugasnya juga menjadi kunci keberhasilan terwujudnya kualitas kinerja ASN yang baik. Dengan demikian setiap seksi-seksi yang ada di kantor Camat STM Hulu akan bahu-membahu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakatnya, dengan demikian wujud dari Good Governance tersebut juga akan terlihat dan dapat dirasakan oleh masyarakat.

##### Mewujudkan Good Governance

Good Governance merupakan pengertian dari Sistem tata

pemerintahan yang baik dan efektif. Sebagai warga negara sering kali kita dibuat ribet dengan urusan-urusan yang berkaitan dengan kantor pemerintahan seperti kantor camat, misalnya kita ingin mengurus KTP, akta kelahiran, dll. Belum lagi sering dihadapkan dengan calo-calo yang ada, ini semua membuat pandangan masyarakat terhadap pemerintahan menjadi negatif atau menimbulkan prasangka buruk. Seharusnya para pelayan publik harus dapat membrikan layanan yang baik dan efektif terhadap masyarakatnya demi mewujudkan sistem pemerintahan yang baik. Karna masyarakat ingin pemerintahan itu berjalan dengan baik, transparan, dan bertanggung jawab. Untuk mewujudkan Good Governance itu sendiri, tentu saja pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik dan maksimal, seperti menyikapi, mengurus, menyelesaikan dan membantu masyarakat dengan efektif dan efisien. Pelayanan yang efektif dalam hal ini adalah dilakukan dengan prosedur dan aturan yang berlaku, secara cepat, tepat, dan singkat dan memuaskan. Tentu saja untuk memberikan layanan publik yang baik ini dibutuhkan kerjasama yang baik antara pelayan publik dan masyarakat sebagai yang dilayani.

Wujud Good governance dikantor camat STM Hulu juga sudah terlihat karna setiap pegawai pemerintah selalu berusaha untuk memberi layanan yang baik dan maksimal terhadap masyarakat yang akan dilayani. Dengan meningkatkan kualitas SDM nya melalui sikap dan karakter yang baik, jujur, disiplin, setia, dan bertanggung jawab pemerintah kecamatan STM Hulu sudah mampu menjalankan tugas-tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan maksimal. Koordinasi, kerjasama, dan budaya kekeluargaan menjadi cara andalan untuk dapat memberikan layanan yang bermutu terhadap masyarakat STM Hulu.

**Meningkatkan Pelayanan Publik untuk mewujudkan Good**

## **Governance**

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas, kuantitas, dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berskala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk meningkatkan pelayanan publik setiap pegawai ASN diharapkan mampu bersikap ramah dan memiliki empati, bersikap loyalitas terhadap setiap pegawai dan masyarakat, merespon kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan cepat, bersikap jujur terbuka serta bertanggung jawab dengan demikian wujud pelayanan publik itu dapat dirasakan oleh masyarakat sehingga masyarakat juga akan merasa diperhatikan, diperdulikan oleh pemerintah. Dengan terjalinnya kerjasama yang baik antara pemerintah dan masyarakat maka proses pelayanan juga akan dapat dengan cepat dan tepat dilaksanakan, dengan demikian kesejahteraan masyarakat juga akan dapat diwujudkan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

- a. Dilihat dari kinerja seluruh pegawai ASN yang ada dikantor camat STM Hulu yang selalu disiplin, bertanggung jawab, setia dalam menjalankan tugas-tugasnya, sopan dan ramah dalam melayani maka terwujudnya Good Governance atau tata pemerintahan yang baik akan dapat diwujudkan dengan cepat dan baik. Kerjasama yang terjalin baik antara pemerintahan camat dengan masyarakat nya juga menjadi faktor pendukung dalam mewujudkan sistem pemerintahan yang baik tersebut.
- b. Disiplin kerja dikantor camat STM Hulu sudah berjalan dengan baik, pertanggung jawaban setiap pegawai akan tugas yang menjadi tanggung

jawabnya juga sudah dilaksanakan dengan baik dan maksimal, serta koordinasi yang terjalin baik antara sesama pegawai ASN dikantor camat STM Hulu ini membuat proses pelayanan akan lebih cepat dan tepat dilaksanakan.

#### **Saran**

Adapun saran dari peneliti yaitu, sebaiknya pihak kantor camat STM Hulu melakukan pelatihan bagi setiap SDM yang ada dikantor pemerintahan agar terus dapat belajar, berkembang, dan memiliki pengetahuan, keterampilan dan inovas-inovasi baru dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dikecamatan STM Hulu tersebut dengan demikian terwujudnya pelayanan yang baik serta Good governance dapat diwujudkan secara maksimal.

*Penyu Kabupaten Indragiri Hulu*, hal 1-104, Pekanbaru.

Sadat, Anuar (2019). Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Denai, *Jurnal Rausghiah FAI-UISU*, Volume 9, Nomor 2, hal 1-6, p-ISSN 1907-0349, Medan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Creswell, John w (2016). *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*, Edisi 4, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Darwinsyah, (2012). “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik”, hal 9.
- Hayati, (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*, Edisi 1, RajaGravindo Persada, Jakarta.
- Natality, Sefly Mey (2019). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuja Utara, *Jurnal Katagolis*, Volume 6, Nomor 5, hal 158-173, ISSN 2302-2019, Sulawesi.
- Neneng, Maryam, Siti, (2016). “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Volume VI Nomor 1, hal 5-7, Bandung.
- Putra, Darmansyah (2013). *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Camat Pasir*