

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MEDAN TIMUR

¹Ella Nova Sibarani, ²Jonson Rajagukguk, ³Artha Lumbantobing

¹Mahasiswa Prodi Administrasi Publik, Universitas HKBP Nommensen, Medan, Indonesia

²Dosen Prodi Administrasi Publik, Universitas HKBP Nommensen, Medan, Indonesia

³Dosen Prodi Administrasi Publik, Universitas HKBP Nommensen, Medan, Indonesia

E-mail : ella.sibarani@gmail.com

ABSTRACT

Beberapa masalah dalam pelayanan publik adalah seperti maraknya tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) disetiap instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, birokrasi yang lamban, pegawai pemerintah yang tidak ramah, tertutupnya informasi kepada masyarakat, pemborosan anggaran pada hal yang tidak mendukung kesejahteraan masyarakat, ketidak bebasan mengeluarkan pendapat, serta masalah diskriminasi pelayanan yang sering melihat suku, agama, jabatan, status sosial masyarakat, serta adanya hubungan kekeluargaan.

Menghadapi masalah diatas maka pemerintah berupaya memperbaiki citra pelayanan publik dengan berusaha mewujudkan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik. Melalui penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat lebih maksimal dan mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat sehingga masyarakat puas dan percaya kepada pemerintah.

Kantor Kecamatan Medan Timur yang terdapat di Jl. HM Said No.1, Gaharu, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20233. Merupakan instansi pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat Kecamatan Medan Timur. Kondisi good governance di Kantor Kecamatan Medan Timur menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance belum dapat terimplementasikan secara keseluruhan. Dimana masih terdapat ketepatan waktu yang kurang dalam proses pengurusan administrasi, masih membeda-bedakan masyarakat, mendulukan hubungan kekeluargaan, dan pegawai yang kurang respon. Terdapat empat prinsip yang belum dapat terimplementasikan secara maksimal yaitu, prinsip pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efektivitas dan efisiensi, dan berkeadilan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan meneliti bagaimana penerapan prinsip good governance apakah sudah terimplementasikan dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, yang berupaya memahami gejala dan memberikan gambaran penjelasan mengenai masalah yang dihadapi di Kantor Kecamatan Medan Timur. Adapun informan dalam penelitian ini adalah, informan kunci dan informan utama. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi, teknik analisis data menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Keywords : *Good governace, Public service*

ABSTRAK

Beberapa masalah dalam pelayanan publik adalah seperti maraknya tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) disetiap instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, birokrasi yang lamban, pegawai pemerintah yang tidak ramah, tertutupnya informasi kepada masyarakat, pemborosan anggaran pada hal yang tidak mendukung kesejahteraan masyarakat, ketidak bebasan mengeluarkan pendapat, serta masalah

diskriminasi pelayanan yang sering melihat suku, agama, jabatan, status sosial masyarakat, serta adanya hubungan kekeluargaan.

Menghadapi masalah diatas maka pemerintah berupaya memperbaiki citra pelayanan publik dengan berusaha mewujudkan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik. Melalui penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat lebih maksimal dan mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat sehingga masyarakat puas dan percaya kepada pemerintah.

Kantor Kecamatan Medan Timur yang terdapat di Jl. HM Said No.1, Gaharu, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20233. Merupakan instansi pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat Kecamatan Medan Timur. Kondisi good governance di Kantor Kecamatan Medan Timur menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance belum dapat terimplementasikan secara keseluruhan. Dimana masih terdapat ketepatan waktu yang kurang dalam proses pengurusan administrasi, masih membedakan masyarakat, mendahulukan hubungan kekeluargaan, dan pegawai yang kurang respon. Terdapat empat prinsip yang belum dapat terimplementasikan secara maksimal yaitu, prinsip pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efektivitas dan efisiensi, dan berkeadilan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan meneliti bagaimana penerapan prinsip good governance apakah sudah terimplementasikan dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, yang berupaya memahami gejala dan memberikan gambaran penjelasan mengenai masalah yang dihadapi di Kantor Kecamatan Medan Timur. Adapun informan dalam penelitian ini adalah, informan kunci dan informan utama. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi, teknik analisis data menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Kata kunci : Good Governance, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Di era modrenisasi seperti ini, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat. Paradigma atau pandangan pergeseran sistem pemerintah yang dulu sentralistis kini telah berubah menjadi desentralisasi. Sistem desentralisasi memberikan kemudahan untuk membentuk lingkungan kerja yang ideal, memperluas cakupan pelayanan publik dan partisipasi, peningkatan responsibilitas serta pengawasan dapat dilakukan secara intensif oleh pemerintah.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 terkait Pemerintahan Daerah adalah suatu peraturan yang mengatur lebih rinci pemberlakuan sistem Desentralisasi di Indonesia. Dari Undang-Undang tersebut maka konsekuensinya sebagai daerah

yang otonom diamanahkan kewenangan yang lebih besar dalam hal mengatur urusan rumah tangga dan kepentingan serta kebutuhan daerah tersebut. Otonomi daerah mempunyai maksud untuk mendistribusikan kewenangan agar dapat terkoordinasi secara baik.

Pelayanan Publik oleh Pemerintah Kota Medan dewasa ini, mengalami pasang surut dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat. Seperti yang dilansir oleh Tagar.id; dimana warga keluhkan buruknya layanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kota Medan. Waspada.co.id juga meliput pelayanan publik Pemko Medan: "Pemimpin atau Wali Kota Medan silih berganti. Tetapi tugas utama pemerintahan khususnya Kota Medan tidaklah semakin mudah, justru semakin kompleks dan penuh tantangan. Masalah kemiskinan kota, pengangguran, banjir, macet, infrastruktur dan pelayanan publik

merupakan hal utama yang harus menjadi prioritas pemerintah Kota Medan dalam manajemen pemerintahan dan pembangunan Kota Medan ke depan. Khusus untuk pelayanan publik di Kota Medan, ada beberapa hal yang menjadi catatan utama yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan publik yang prima dalam rangka mewujudkan Kota Medan yang *Smart City*, berkarakter, humanis dan berdaya saing global, yakni responsif dalam mendengar keluhan, saran dan aspirasi masyarakat, transparan dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan publik, menghilangkan ego sektoral, birokrasi tidak rumit, serta melakukan Revolusi budaya yang melayani dan mengayomi warga, ASN Pemko Medan yang kreatif dan inovatif, tidak menunggu perintah dan memiliki inisiatif”.

Good governance diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik yang buruk dimata masyarakat. Beberapa masalah pelayanan publik adalah seperti maraknya tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) disetiap instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, birokrasi yang lamban dan berbelit-belit, pegawai pemerintah yang tidak ramah, tertutupnya informasi kepada masyarakat, pemborosan anggaran pada hal-hal yang tidak mendukung kesejahteraan rakyat, ketidakbebasan mengeluarkan pendapat, kritikan maupun saran, serta masalah diskriminasi pelayanan yang sering melihat suku, agama, jabatan, status sosial masyarakat serta hubungan kekeluargaan. Masalah-masalah diatas telah menyebabkan kekecewaan masyarakat dan hilangnya kepercayaan kepada pemerintah.

Menghadapi masalah diatas maka pemerintah berupaya memepbaiki citra pelayanan publik dengan berusaha mewujudkan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik, good governance diharapkan mampu mengobati penyakit pemerintah dalam melayani masyarakat. Melalui penrapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan

publik diharapkan kualitas pelayanan publik bisa lebih maksimal dan bisa mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat sehingga masyarakat puas dan percaya kepada pemerintah. Kedelapan prinsip good governance merupakan suatu kesatuan dan tidak bisa berdiri sendiri.

Kantor Camat Medan Timur yang beralamat di Jl.HM Said No.1, Gaharu, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20233. Merupakan isntansi pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat Kecamatan Medan Timur. Berbagai kepentingan publik dikerjakan dan diurus dikantor camat ini. Kantor camat ini mengurus berbagai kebuthan masyarakat, seperti urusan kependudukan, pendidikan, perhubungan, kesehatan dan berbagai kebutuhan publik lainnya.

Seperti yang dilansir oleh Website Pemerintah Kota Medan, jajaran Kecamatan Medan Timur Melakukan Gotong Royong Massal di Jalan Ampera. Jajaran Kecamatan Medan Timur termasuk petugas penanganan prasarana dan sara umum (P3SU) melakukan gotong royong massal dijalan Ampera, Kelurahan Gelugur Darat 1, Kecamatan Medan Timur. Gotong royong ini merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan diKecamatan Medan Timur, sebagai upaya untuk menjaga kebersihan lingkungan dan bertujuan untuk mewujudkan program yang telah disusun sebelumnya.

Perumusan masalah sangat penting untuk dilakukan agar diketahuinya arah jalan penelitian nantinya. Disamping itu perumusan masalah merupakan pedoman dari suatu kegiatan penelitian berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah : Bagaimanakah Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur? Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk

mengetahui Bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur.

Landasan Teori

Setelah masalah penelitian dirumuskan maka langkah selanjutnya adalah mengembangkan teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dijadikan landasan teoritis untuk melaksanakan penelitian. Suatu teori harus dapat diuji kebenarannya, bila tidak dia bukan suatu teori. Adanya landasan teoritis merupakan ciri bahwa penelitian itu merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data.

Good Governance

Penerapan prinsip-prinsip good governance sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip good governance untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, disamping itu masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, dan biaya mahal.

Gambaran buruknya birokrasi antara lain organisasi birokrasi gemuk dan kewenangan antar lembaga yang tumpang tindih, sistem, metode, dan prosedur kerja belum tertib, pegawai negeri sipil belum profesional, belum netral dan sejahtera, praktik korupsi, kolusi dan nepotisme masih mengakar, koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi program belum terarah serta disiplin dan etos kerja aparatur negara masih rendah.

Menurut Kamus Besar Good Governance adalah, tata kelola organisasi yang baik dan sehat. Tata Pemerintahan yang baik, suatu tata pemerintahan atau Governance yang mendasarkan diri pada prinsip-prinsip, yang kemudian dikenal dengan "Prinsip Tata Pemerintahan yang Baik" antara lain (1) partisipasi, (2) kepastian hukum, (3) transparansi, (4)

tanggung jawab, (5) berorientasi pada kesepakatan, (6) keadilan, (7) efektifitas dan efisiensi, (8) akuntabilitas, (9) visi strategik.

Peraturan pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti good governance sebagai, pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh masyarakat.

Good dalam good governance. LAN (dalam Isti Adatul Khusniah, 2018 : 21), menyatakan bahwa :

good governance mengandung dua pengertian. Pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Wujud good governance menurut LAN adalah penyelenggara pemerintah negara yang solid dan bertanggungjawab serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat.

Konsep Dasar Good Governance

Konsep good governance sebenarnya telah lama dilaksanakan oleh semua pihak yaitu pemerintahan, swasta, dan masyarakat. Namun demikian, masih banyak yang rancu memahami konsep good governance. Secara sederhana, banyak pihak menerjemahkan governance sebagai tata pemerintahan.

Tata pemerintahan disini bukan hanya dalam pengertian struktur dan manajemen lembaga yang disebut eksekutif, karena pemerintahan (*government*) hanyalah salah satu dari tiga aktor besar yang membentuk lembaga yang

disebut *governance*. Dua aktor lain adalah *private sector* (sektor swasta) dan *civil society* dalam suatu aturan main yang disepakati bersama.

Lembaga pemerintah harus mampu menciptakan lingkungan ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum dan keamanan yang kondusif. Sektor swasta berperan aktif dalam menumbuhkan kegiatan perekonomian yang memperluas lapangan pekerjaan dan meningkatkan pendapatan, sedangkan *civil society* harus mampu berinteraksi secara aktif dengan berbagai macam aktivitas perekonomian, sosial dan politik termasuk bagaimana melakukan control terhadap jalannya aktivitas - aktivitas tersebut.

Untuk mencapai *good governance* dalam tata pemerintahan di Indonesia, maka prinsip-prinsip *good governance* hendaknya diterapkan dalam berbagai institusi penting pemerintahan. Dengan melaksanakan prinsip-prinsip *good governance* maka tiga pilarnya yaitu pemerintah, korporasi, dan masyarakat sipil hendaknya saling menjaga, saling support dan partisipasi aktif dalam penyelenggaraan pemerintah yang sedang dilakukan.

Pelaksanaan Good Governance di Indonesia

Penerapan *good governance* di Indonesia di latar belakang oleh dua hal yang sangat mendasar :

1. Tuntutan eksternal, pengaruh globalisasi telah memaksa kita untuk menerapkan *good governance*. Istilah *good governance* mulai mengemuka di Indonesia pada akhir tahun 1990-an, seiring dengan interaksi antara pemerintah Indonesia dengan negara-negara luar dan lembaga-lembaga donor yang menyeroti kondisi objektif suatu perkembangan ekonomi dan politik dalam negeri Indonesia.
2. Tuntutan internal, masyarakat melihat dan merasakan bahwa salah satu penyebab terjadinya krisis multidimensional saat ini adalah terjadinya *use of power* yang terwujud

dalam bentuk KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme), dan sedemikian rupa mewabah dalam segala aspek kehidupan. Masyarakat menilai praktik KKN yang paling mencolok kualitas dan kuantitasnya adalah justru yang dilakukan oleh cabang-cabang pemerintah, eksekutif, legislatif, dan yudikatif.

Pelaksanaan *good governance* yang baik adalah bertumpu pada tiga pilar dan penerapannya akan berjalan dengan baik jika didukung oleh tiga pilar yang saling berhubungan, yaitu negara/pemerintah dan perangkatnya sebagai regulator, dunia usaha atau swasta sebagai pelaku pasar, dan masyarakat sebagai pengguna produk dari dunia usaha, sehingga menjalankan *good governance* seharusnya dilakukan bersama-sama pada tiga pilar/elemen tersebut. Bila pelaksanaannya hanya dibebankan pada pemerintah saja maka keberhasilannya kurang optimal dan bahkan memerlukan waktu yang panjang.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) kepentingan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam SK MenPan Nomor 81/1993 yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

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 negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintah untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional, baik jasa, barang atau administrasi sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian, pelayanan menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Konsep Pelayanan Publik

Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan. Pelayanan tidak ditafsirkan hanya dengan kotekstualnya saja, tetapi harus diimplementasikan secara substansif.

Sesuai dengan kebutuhannya, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi dasar untuk menciptakan pemerintahan yang baik. Pemberian pelayanan tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel, dan maksimal sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu kepada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanannya, tetapi

pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya.

Indikator Kinerja Pelayanan Publik

Indikator kinerja menjadi bagian dari suatu kontrol terhadap kinerja yang dilakukan oleh aparatur. Apakah kinerja yang dilakukan sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau belum. Ada unsur-unsur yang harus dipenuhi dalam indikator kinerja untuk mengukur kinerja aparatur indikator kinerja juga menjadi bagian dari pengukuran kinerja.

Indikator kinerja lebih kepada aspek hal yang menjadi faktor penilaian, sementara pengukuran kinerja lebih kepada objek penilaiannya. Untuk memenuhi standar pelayanan publik, indikator kinerja pelayanan harus memenuhi ketentuan dan persyaratan yang baik. Untuk menilai kualitas kinerja pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang digunakan.

Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Lenvine (dalam Agus Dwiyanto, 2018 : 143), mentakan bahwa :

Produk pelayanan publik dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator yaitu, *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. *Auccontability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini tergolong penelitian Deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif

adalah penelitian yang dilakukan dengan tujuan menggambarkan atau mendeskripsikan objek dan fenomena yang ingin diteliti. Penelitian deskriptif bersifat menggambarkan dan melukiskan sesuatu hal yang didapat dari lapangan dan kemudian menjelaskannya dengan kata-kata. Denzim dan Linclon (Meolong 2017:5) menyatakan bahwa, “penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada”.

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Kantor Kecamatan Medan Timur. Yang terdapat di Jl.HM.Said No.1, Gaharu, Kec.Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara, 20233. Penulis mengambil instansi tersebut dikarenakan Kantor ini menjadi tempat untuk melayani masyarakat yang akan mengurus segala keperluan administrasi. Penelitian dimulai dari tanggal 28 juni 2021-28 juli 2021. Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Informan Kunci, merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan Kunci yaitu : Kepala Kecamatan Medan Timur Kota Medan.
2. Informan Utama, merupakan mereka yang mendapatkan pelayanan publik dari aparatur pemerintah Kecamatan Medan Timur. Informan Utama yaitu : Masyarakat Setempat.

Analisis dalam penelitian kualitatif akan berlangsung bersamaan dengan bagian-bagian lain dari pengembangan penelitian kualitatif, yaitu pengumpulan data dan penulisan temuan. Ketika wawancara sedang berlangsung, peneliti dapat menganalisis memo yang pada akhirnya dimasukkan sebagai narasi dalam laporan akhir dan menyusun struktur laporan akhir.

Hasil Penelitian

Kebijakan Otonomi Daerah dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014

tentang Pemerintahan Daerah. Secara eksplisit memberikan otonomi yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat daerah. Pemerintah daerah harus mengoptimalkan pembangunan daerah yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat melalui, undang-undang nomor 23 tahun 2014. Pemerintah daerah dan masyarakat didaerah lebih diberdayakan sekaligus diberi tanggungjawab yang lebih besar untuk mempercepat laju pembangunan daerah.

Sejalan dengan hal tersebut, maka implementasi kebijakan otonomi daerah telah mendorong terjadinya perubahan, baik secara struktural, fungsional, maupun kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintah daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial yaitu menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi kecamatan yang sebelumnya merupakan perangkat wilayah dalam kerangka asas dekonsentrasi, berubah statusnya menjadi perangkat daerah dalam kerangka asas desentralisasi. Sebagai perangkat daerah, camat dalam menjalankan tugasnya mendapat pelimpahan kewenangan dan bertanggungjawab kepada Bupati/Wali Kota.

Camat dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggungjawab kepada Bupati/Wali Kota melalui sekretaris daerah Kabupaten/Kota. Pertanggungjawaban camat kepada Bupati/Wali Kota melalui sekretaris daerah adalah pertanggungjawaban Administratif. Pengertian pertanggungjawaban administratif bukan berarti camat bawahan langsung sekretaris daerah, namun karena secara struktural camat berada langsung dibawah Bupati/Wali Kota.

Camat juga berperan sebagai kepala wilayah (wilayah kerja, namun tidak memiliki daerah dalam arti daerah kewenangan), karena melaksanakan tugas umum pemerintahan diwilayah kecamatan, khususnya tugas-tugas atributif dalam

bidang koordinasi pemerintahan terhadap seluruh instansi pemerintah di wilayah kecamatan, khususnya tugas-tugas atributif.

Kecamatan Medan Timur merupakan salah satu kecamatan Induk Kota Medan, yang terbentuk pada saat dibentuknya Kota Medan sesuai dengan UU Darurat Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota besar, dalam lingkungan daerah Provinsi Sumatera Utara. Pada tahun 1992 sesuai dengan PP Nomor 35 Tahun 1992 tentang pembentukan 18 (delapan belas) Kecamatan di wilayah kabupaten-kabupaten daerah Tingkat II Simalungun, Dairi, Tapanuli Selatan, Karo, Tapanuli Tengah, Nias, Langkat, dan Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Medan dalam wilayah Provinsi Daerah Tingkat I Sumatera Utara, Kecamatan Medan Timur dimekarkan menjadi 2 (dua) yaitu Kecamatan Medan Timur dengan 11 (sebelas) Kelurahan dan Kecamatan Medan Perjuangan dengan 9 (sembilan) Kelurahan.

Pembahasan

Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur

Berbicara tentang Good Governance berarti berbicara tentang pemerintahan yang baik. Good Governance ialah pemerintahan yang baik dan berwibawa, bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Sebuah pemerintahan dikatakan “good” apabila aktor pemerintah memiliki pribadi yang jujur dan bertanggungjawab. Jujur dalam semua aspek kehidupannya dan bertanggungjawab dalam pekerjaannya sebagai pelayan publik. Prinsip-prinsip good governance ialah, Profesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Prima, Demokrasi dan Partisipasi, Efektivitas dan Efisiensi, Supremasi Hukum, serta Berkeadilan.

Good governance bisa diwujudkan jikalau ada komitmen untuk jujur dan bertanggungjawab dari pemerintah dalam melaksanakan tugasnya. Kalau semua prinsip-prinsip good governance sudah dilakukan maka pemerintah sudah bisa dikatakan pemerintahan yang baik.

Kedelapan prinsip tersebut harus saling menguatkan satu sama lain dan tidak bisa berdiri sendiri. Jadi jika berbicara tentang good governance berarti berbicara tentang kedelapan prinsip tersebut secara keseluruhan. Delapan prinsip dari Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 menurut penulis jika dipahami dan diwujudkan dalam pelayanan publik pasti akan melahirkan pemerintah yang baik.

Selama penulis melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Medan Timur, penulis memahami dan melihat bahwa di Kantor Kecamatan Medan Timur belum menerapkan secara keseluruhan prinsip-prinsip good governance tersebut. Hal ini disebabkan karena komitmen dari tiap pegawai yang masih kurang, budaya birokrasi dan strategi pelayanan publik yang masih mengandung unsur budaya lama (patologi birokrasi) seperti, lambannya kinerja sebagian pegawai, daya tangkap yang kurang dan penyediaan fasilitas sarana penyampaian pendapat dari masyarakat belum lengkap, masih adanya sikap tidak ramah pada masyarakat seperti cuek atau tidak respon. Berdasarkan hasil penelitian penulis ke delapan prinsip-prinsip good governance tersebut hanya 4 prinsip yang masih bisa diterlaksana di Kantor Kecamatan Medan Timur yaitu, prinsip Profesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi dan Supremasi Hukum.

1. Prinsip Profesionalitas

Profesionalitas merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggungjawab dan juga sebagai cerminan diri yang dimiliki

aparatur, baik loyalitas, inovasi, produktifitas dan kreatifitas. Profesionalitas dibangun berdasarkan pada kepentingan umum dan keterbukaan. Profesionalitas menjadi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan sebagai jaminan terhadap kinerja yang dilakukan oleh aparatur.

Dikantor Kecamatan Medan Timur prinsip Profesionalitas itu sudah cukup baik dilaksanakan. Hal ini di ungkapkan oleh Kepala Camat Medan Timur, Bapak Odi “ada, setiap hari senin habis apel pagi kami mengadakan rapat dengan Lurah, dan Kepala Seksi setiap bidang. Saya akan menyampaikan mengenai point-point dari good governance tentang pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Timur, dan saya akan menyampaikan kepada setiap Kepala Seksi. Jadi Kepala Seksi lah yang menyampaikan kepada para Staf jajarannya. Setiap Senin kita akan mengadakan evaluasi, dan membahas masalah apa yang dialami selama melakukan pelayanan kepada masyarakat”. Dan dipertegas juga dari jawaban Bapak Odi “setiap seksi mempunyai SOP, tetapi namanya juga manusia tetap ada kekurangannya. Namun tetap selalu diingatkan kepada setiap jajaran untuk bisa menepati SOP yang ada, dan kita juga harus fleksibel dalam pelaksanaan kegiatan”. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan, dapat diketahui bahwa di Kantor Kecamatan Medan Timur prinsip Profesionalitas sudah terlaksana dengan cukup baik. Dimana setiap hari senin Kepala Camat, Kepala Seksi setiap Bidang dan, Lurah melaksanakan rapat selesai apel pagi. Rapat ini diadakan untuk mengevaluasi kekurangan-kekurangan dalam pelayanan publik dan masalah apa yang menjadi penghambat dalam melayani masyarakat, dan juga agar pegawai di Kantor Kecamatan Medan Timur mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang bertanggungjawab. Selain itu di Kantor Kecamatan Medan Timur dalam

melaksanakan tugas dan kewajibannya para pegawai juga sudah memenuhi SOP.

2. Prinsip Akuntabilitas

Merupakan pertanggungjawaban yang harus dilakukan oleh pemerintah maupun aparatur dalam penyelenggaraan pemerintah. Akuntabilitas kinerja menjadi penting untuk disampaikan kepada masyarakat maupun kepada lembaga yang berada di atasnya sebagai bentuk pertanggungjawaban atau tugas pokok dan fungsi yang sudah dilakukan. Akuntabilitas menjadi bagian dari sumber pelaksanaan pemerintah yang berorientasi untuk mengukur sejauh mana pekerjaan yang sudah dilakukan. Di Kantor Kecamatan Medan Timur akuntabilitas merupakan prinsip yang harus dipahami dan dilaksanakan oleh semua pegawai maupun masyarakat yang berurusan dengan Kantor Kecamatan Medan Timur. Di Kantor Kecamatan Medan Timur prinsip Akuntabilitas sudah cukup baik dilaksanakan. Hal ini diungkapkan dari jawaban Kepala Camat Medan Timur yaitu, Bapak Odi Batubara “pembuatan aplikasi Airreport yang kegunaannya untuk memantau kegiatan laporan dari Kepala Lingkungan. Membuat inovasi dibidang lingkungan, masyarakat diajak untuk saling bekerja sama menanam tanaman dilahan rumah yang masih tersisa. Membuat istilah program kampung ceria, program KTP Siago dan program Ketapang”.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa, sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat pemerintah di Kantor Kecamatan Medan Timur membuat aplikasi airreport yang kegunaannya sebagai bentuk pertanggungjawaban Kepling atas tugas, pokok dan fungsi yang sudah dilakukan selama satu hari itu. Aplikasi airreport ini merupakan inovasi yang dibuat oleh Kepala Kecamatan Medan Timur. Pembuatan aplikasi ini penting untuk dilakukan agar masyarakat tidak kesulitan lagi dalam pengurusan administrasi, agar masyarakat tau apa saja persyaratan yang harus

dilengkapi dalam setiap pengurusan administrasi serta pemberitahuan atau sosialisasi yang diberikan oleh Kepling mengenai program-program yang akan dilaksanakan pemerintah di Kantor Kecamatan Medan Timur. Kepling merupakan ujung tombak atas pengaduan masyarakat. Di Kantor Kecamatan Medan Timur juga dibuat program dan tindakan untuk mengembangkan pemerintahan yang bercirikan good governance, misalnya membuat inovasi dibidang lingkungan, masyarakat diajak untuk saling bekerja sama menanam tanaman dilahan rumah yang masih tersisa, pembuatan istilah Kampung Ceria, Program Ketapang, dan Program KTP Siago.

3. Prinsip Supremasi Hukum

Merupakan setiap tindakan yang dilakukan oleh para pemangku kepentingan harus berdasarkan pada kepastian hukum. Adanya kepastian hukum menunjukkan bahwa negara Indonesia adalah negara hukum. Mengatur seluruh elemen kinerja aparatur maupun pemangku kebijakan dengan batasan-batasan hukum yang harus dilakukan. Kebijakan atau keputusan harus bersumber pada hukum yang ada. Tindakan diluar ketentuan, dianggap melanggar aturan dan dapat dikenakan sanksi sesuai dengan aturannya. Setiap aspek kinerja juga harus bersumber dari hukum atau aturan yang ada. Sehingga sistem yang dijalankan sesuai dengan peraturannya dan tidak keluar dari arah tujuan kebijakan.

Dikantor Kecamatan Medan Timur prinsip supremasi hukum sudah dilaksanakan, bagi pegawai yang melanggar aturan akan dikenakan sanksi peringatan lisan, tulisan, hingga pemberhentian kerja. Hal ini dapat dibuktikan dari jawaban dari Kepala Camat Medan Timur yaitu, Bapak Odi Batubara “sanksi diberikan bagi pegawai yang melanggar peraturan, tetapi harus sesuai dengan PP No.53. Dalam pemberhentian pegawai itu ada tahap-tahapnya mulai dari peringatan secara tidak tertulis, tertulis,

sampai kepada tahap pemberhentian kerja. Jika ada pegawai yang tidak masuk kerja selama 31 hari berturut-turut maka harus dilakukan pemberhentian kerja atau dipecat”. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dari penulis maka dapat disimpulkan bahwa, Supremasi Hukum berlaku untuk siapa saja tanpa terkecuali, dihadapan hukum semua sama. Baik yang melakukan kesalahan Camat, Pegawai atau Masyarakat harus berhadapan dengan hukum. Peraturan yang ditetapkan juga harus ditaati oleh semua pihak.

4. Prinsip Pelayanan Prima

Sesuai dengan keputusan Menpan Nomor 81/1993, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan bentuk pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan publik yang mencakup prosedur terbaik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, serta pelayanan yang ramah dan disiplin dalam memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan masyarakat. Namun yang terjadi di Kantor Kecamatan Medan Timur prinsip pelayanan prima itu belum dapat dilaksanakan dengan baik oleh pelayan publik di Kantor Kecamatan Medan Timur, masyarakat masih merasakan ketidakpuasan dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat dari jawaban Informan utama, yaitu masyarakat M. Jefri “kalau pribadi saya sendiri, belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Medan Timur ini, dalam pengurusan administrasi diperlama, dicatat disuruh tanggal segini, ketika kita datang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan mereka mengatakan datang seminggu lagi”. Kemudian hal ini juga dipertegas oleh Ibu Eka “tidak puas, karena masih kurangnya keterampilan para pegawai, kurangnya kesadaran dalam melaksanakan tugasnya serta masih banyak yang harus diperbaiki”. Hal ini juga diungkapkan oleh Ibu Irma yang mengatakan “masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di Kantor

Kecamatan Medan Timur ini, karena ada saja pegawai yang kurang respon dan berbelit-belit dalam pengurusan administrasinya". Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa, kurang adanya komitmen dan pertanggungjawaban dari para pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan masyarakat. Karena masih adanya pegawai yang kurang respon, pelayanan yang berbelit-belit, serta ketepatan waktu yang kurang membuat masyarakat menunggu lama dengan waktu hingga beberapa hari.

5. Prinsip Transparansi

Merupakan menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Di Kantor Kecamatan Medan Timur prinsip transparansi ini sudah diterapkan dengan baik tapi belum secara maksimal. Hal ini seperti yang di ungkapkan oleh, Ibu Irma "biasanya masyarakat ada menerima informasi tetapi tidak selalu. Biasanya dikirim melalui group warga dan bagi siapa yang ingin mengurus KTP atau segala keperluan administrasi lain akan diberitahu hubungi pegawai ini untuk mengetahui apa saja persyaratan yang harus dibawa". Hal ini juga dipertegas oleh, M. Jefri "pernah ada informasi dari Kecamatan, ke Kelurahan, ke Kepling sampai kepada masyarakat, Cuma tidak semua masyarakat mengetahui informasi tersebut". Tetapi ada salah satu informan utama yang penulis wawancarai yaitu, Pak Naibaho mengatakan "jarang ada pemberitahuan informasi dari Kantor Camat ini kepada masyarakat. Harusnya ada pemberitahuan dari Kecamatan, Kelurahan, RT lalu ke RW, karena kami masyarakat awam ini tidak tahu berita sama sekali. Jadi gimana masyarakat bisa mengetahui informasi kalau tidak ada pemberitahuan dari Kecamatan ini".

Selain transparansi dalam bentuk informasi seputaran kegiatan pengadministrasian, ada juga transparansi dana Desa atau dana Kelurahan untuk suatu kegiatan. Seperti ungkapan dari, Bapak Odi Batubara "keterbukaan informasi yang dapat diketahui oleh masyarakat mungkin seperti dana Desa atau dana Kelurahan. Sebelum melaksanakan kegiatan biasanya kita mengundang perwakilan tokoh-tokoh masyarakat seperti LPM, Karang Taruna, dan Organisasi pemuda lainnya. Melalui perwakilan tokoh masyarakat itulah akan disampaikan kegiatan apa yang akan dilaksanakan, dan organisasi masyarakat juga ikut serta dalam mengamati dan melihat keputusan suatu anggaran untuk melaksanakan kegiatan tersebut. Tetapi kalau dalam arti keuangan di Kantor Camat ini, kita akan memberitahu jikalau ada surat resmi dari organisasi masyarakat yang ingin mengetahui keuangan di Kantor Camat ini barulah kita mau membalas surat resminya".

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa, Kantor Kecamatan Medan Timur ini sudah menerapkan prinsip transparansi tersebut, namun masih belum secara maksimal. Karena masih ada masyarakat yang mengatakan bahwa informasi jarang diberitahukan di Kantor Camat Medan Timur ini. Tetapi berdasarkan pengamatan penulis hal ini terjadi mungkin karena adanya *miscommunication* antara pemerintah dan masyarakat, sehingga menyebabkan adanya masyarakat yang ketinggal akan informasi. Menurut penulis disinilah peran pemerintah Kantor Kecamatan Medan Timur harus bijak dalam mendata masyarakat nya. Agar tidak ada ,masyarakat yang ketertinggalan. Dan untuk keterbukaan dana Desa atau dana Kelurahan Kantor Kecamatan Medan Timur ini sudah terbuka kepada masyarakat, yang dibuktikan dari mengundang organisasi masyarakat untuk ikut serta dalam melihat

anggaran dana untuk suatu kegiatan di Kelurahan tersebut.

6. Prinsip Demokrasi dan Partisipasi

Adalah untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat dan mendorong setiap masyarakat untuk mempergunakan hak untuk menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Di Kantor Kecamatan Medan Timur prinsip partisipasi masyarakat ini belum dapat terlaksana dengan baik. Seperti yang diungkapkan oleh, Ibu Irma “tidak ada pelibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Paling masyarakat dilibatkan ketika ada gotong royong, pembersihan lingkungan, dan pembuatan parit”. Hal yang sama juga diungkapkan oleh, M. Jefri “yang saya tahu, selama saya tinggal disini tidak ada kolaborasi dengan masyarakat dan mengambil keputusan sendiri. Tiba-tiba saja sudah ada suatu kebijakan, jadi kita tidak tahu informasi dan hanya bisa mengikuti kebijakan yang ada”.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis maka dapat disimpulkan bahwa, prinsip demokrasi dan partisipasi belum terlaksana secara maksimal di Kantor Kecamatan Medan Timur ini, karena belum ada dilibatkan masyarakat dalam mengambil keputusan dan masyarakat juga tidak menggunakan hak nya untuk menyampaikan pendapat. Masyarakat hanya diajak untuk bergotong royong, dan kebersihan lingkungan.

7. Efektifitas dan Efisiensi

Adalah menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumberdaya yang tersedia secara optimal dan bertanggungjawab. Mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur dengan memaksimalkan hasil adalah upaya pencapaian terhadap good governance. Penerapan prinsip ini sudah diterapkan namun belum dapat diterapkan secara maksimal karena masih

ditemukannya pegawai yang tidak efektif dalam bekerja, misalnya saja pegawai tidak respon terhadap masyarakat yang ingin mengurus segala keperluan administrasi. Seperti ungkapan dari, Ibu Irma “sikap pegawainya biasa saja, terkadang pegawainya ada, terkadang cepat, terkadang lama, dan bahkan kurang respon pun ada”. Hal ini dipertegas juga oleh, Bapak Togi P. “sikap aparatur dalam bekerja cukup baik, meskipun tidak seratus persen”. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis maka disimpulkan bahwa, pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Kecamatan Medan Timur kurang efektif dan efisien. Pekerjaan yang tidak efektif dan efisien akan sangat lambat pencapaiannya, bahkan cenderung tidak tercapai, tetapi memakan biaya dan sumber daya yang tinggi.

8. Prinsip Berkeadilan

Adalah semua masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperbaiki dan mempertahankan kesejahteraan mereka. Namun kenyataannya yang terjadi di Kantor Kecamatan Medan Timur ini masih ditemukannya diskriminasi terhadap masyarakat, adanya pandang bulu dan masih adanya unsur mementingkan kekerabatan. Hal ini diungkapkan oleh, Ibu Irma “harapan saya lebih tepat waktu dalam pengurusan administrasi, birokrasi tidak rumit, tidak pandang bulu, tidak mendahulukan kekerabatan. Setiap masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang sama”.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari penulis maka disimpulkan bahwa, pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi. Seharusnya sebagai pelayanan publik harus tetap memperhatikan keadilan dan ramah kepada masyarakat. Semua berhak mendapat hak yang sama dimata pemerintah, tanpa membeda-bedakan atau mendahulukan kekeluargaan. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Timur, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Prinsip-prinsip *good governance* sudah diterapkan dengan baik di Kantor Kecamatan Medan Timur dengan mewujudkan, prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, dan supremasi hukum.
2. Prinsip pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efektifitas dan efisiensi, berkeadilan belum mampu diwujudkan secara maksimal di Kantor Kecamatan Medan Timur karena masih banyaknya kendala yang dialami. Seperti masih adanya sebagian pegawai yang kurang konsisten dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, adanya *miscommunication* antara pemerintah dan masyarakat, serta masih adanya diskriminasi kepada masyarakat.
3. Program Camat untuk mewujudkan pemerintahan yang baik adalah melalui program pembuatan aplikasi Airreport yang kegunaannya untuk memantau tugas dan fungsi yang dikerjakan oleh Kepala Lingkungan.
4. Program yang dilakukan oleh Kepala Camat Medan Timur yaitu, menambah wawasan tentang lingkungan, menciptakan rasa untuk bekerjasama dan menumbuhkan rasa saling menghormati antar sesama masyarakat dengan membuat istilah Kampung Ceria, Kampung KB, KTP Siago dan program Ketapang (Ketahanan Pangan).
5. Saat ini Kantor Kecamatan Medan Timur sedang berproses untuk mengupayakan penerapan prinsip-prinsip *good governance* secara keseluruhan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Timur.

6. Kantor Kecamatan Medan Timur belum bisa dikatakan sebagai instansi pemerintahan yang berhasil menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Tetapi kepedulian Camat Medan Timur terhadap kelestarian lingkungan dapat dijadikan model pemerintahan yang dapat di contoh oleh Kecamatan lainnya.

Saran/Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian, adapun saran/rekomendasi kebijakan yang diberikan oleh peneliti yaitu :

1. Pegawai di Kantor Kecamatan Medan Timur harus konsisten dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, bersikap responsif, menghargai masyarakat sebagai warga negara, memberikan kepastian waktu dalam proses penyelesaian administrasi.
2. Pemerintah di Kantor Kecamatan Medan Timur harus mampu bersikap adil kepada setiap masyarakat, tidak membeda-bedakan, tidak ada diskriminasi. Karena semua masyarakat berhak mendapat kesejahteraan mereka melalui pelayanan publik yang diberikan untuk memperoleh kepuasan masyarakat.
3. Kepala Kantor Kecamatan Medan Timur harus mampu lebih membina para pegawai untuk tetap konsisten dan bertanggungjawab dalam setiap tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Misalnya dengan memberikan Reward dan Punishment untuk memotivasi pegawai dalam meningkatkan prestasi kinerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2015). **Metodologi Penelitian Kualitatif**, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Chreswell J. W, (2018). **Research Design Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran**, Cetakan Ke 4, Yogyakarta.

- Dwiyanto, Agus, (2018). **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**, Edisi Revisi ke 2, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hayat, (2017). **Manajemen Pelayanan Publik**, Cetakan ke 1, Rajawali Pers, Jakarta.
- Adatul, Isti. Kunisyah, (2018). **“Prinsip Prinsip Good Governance Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup DiIndonesia Perspektif Hukum Islam”**, hal 21.
- Darwinsyah, (2012). **“Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik”**, hal 9.
- Neneng, Maryam, Siti, (2016). **“Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”**, *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Volume VI Nomor 1, hal 5-7, Bandung.
- Kep.Menpan Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Ikm Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Menpan Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.