IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK

(Studi Pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah)

TESIS

OLEH

BOY RAHMAN HASIBUAN
161801121

PROGRAM STUDI MAGISTERILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
---
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21

Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK
(Studi Pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Administrasi Publik dalam Program Studi Ilmu Magister Administrasi
Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area

OLEH

BOY RAHMAN HASIBUAN
161801121

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
---
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21

Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah)

N a m a : BOY RAHMAN HASIBUAN

N I M : 161801121

Menyetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Warjio, MA	Dr. Abdul Kadir, M.Si

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik

Dr. Warjio, MA

Direktur

Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K., MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 14 September 2019

Boy Rahman Hasibuan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21

Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

HALAMAN KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur kehadirat Allah Swt yang telah memberikan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada program Pascasarjana Universitas Medan Area,Sumatera Utara.

Tesis ini berjudul **"Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah)"**. Dalam hal ini penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, baik dilihat dari gaya bahasa maupun kedalaman materinya. Hal ini dikarenakan kemampuan dan pengetahuan penulis masih sangat terbatas serta kurangnya literature yang berhubungan dengan pembahasan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif sebagai suatu upaya dalam penyempurnaan tesis ini.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

ABSTRAK

Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah)

Oleh
Boy Rahman Hasibuan
161801121

Permasalahan lain yang muncul di Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah khususnya pada bagian pelayanan publik, antara lainadalah masih tingginya pelanggaran disiplin dan tingkat penyalahgunaankewenangan, masih rendahnya kinerjasumber daya manusia aparatur, belum memadainya sistem kelembagaan danketatalaksanaan Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah untuk dapat menunjang pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan secara efisien dan efektif, sehingga akan berimbas pada pelayanan publik yang berakibat akan rendahnya kualitas pelayananpublik.

Bagaimana penerapan kinerja akuntablitas dan Transparan dalam pelayanan publikPada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah. Bagaimana Kedisplinan dalam Pelayanan Publikpada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah. Bagaimana upaya dalam menciptkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik secara good governance pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah.

Jenis penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif, menurut Nawawi (2010) Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang mencari hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih dari beberapa populasi atau sampel dengan teknik pengambilan sampel secara random dan menggunakan instrument penelitian dalam pengumpulan data untuk menguji hipotesis/dugaan.

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat di tarik kesimpulan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor Camat Sorkam sudah berjalan dengan cukup baik. Artinya pihak pemberi pelayanan sudah dapat mempertanggungjawabkan pelayanan yang dilakukan dengan cukup baik, seperti berusaha menghasilkan kualitas pelayanan sesuai keinginan masyarakat.Namun proses pertanggungjawaban yang dimiliki masih butuh pembenahan.khususnya terkait dengan Kedisiplinan petugas pelayanan yang masih belum terlaksana dengan baik , biaya pelayanan yang masih menyimpang, serta Kecepatan pelayanan yang belum bisa di selesakan tepat waktu agar aparatur pemberi pelayanan dapat memiliki tanggung jawab publik yang lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepadamasyarakat.Pemerintah Kantor Camat Sorkam lebh memperhatikan kedisiplinan pegawai serta kecepatan, sehingga pelayanan publik dapat di laksanakan dengan lebh baik dan penuh tanggungjawab.

Kata Kunci : Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

ABSTRACT

Other problems that arise in the Sorkam District Office, Central Tapanuli Regency, especially in the public service section, include the still high discipline violations and the level of abuse of authority, the low human resource performance of the apparatus, inadequate institutional and management systems of the Sorkam District Office of Tapanuli Tengah District for support the implementation of government and development tasks efficiently and effectively, so that they will impact on public services which will result in low quality of public services.

How to implement accountability and transparent performance in public services at Sorkam District Office, Central Tapanuli Regency. How is the discipline in the public service at the Sorkam District Office, Central Tapanuli Regency. How is the effort to create employee performance in public service in good governance at the Sorkam District Office, Central Tapanuli Regency.

This type of research is a qualitative descriptive, according to Nawawi (2010) Qualitative descriptive research is a research that seeks a causal relationship between two variables or more than several populations or samples with random sampling techniques and uses research instruments in data collection to test hypotheses .

From the results of the research and discussion, it can be drawn the conclusion that the implementation of public services at the Sorkam sub-district office has run quite well. This means that the service provider has been able to account for the services performed fairly well, such as trying to produce quality services according to the wishes of the community. However, the accountability process still needs improvement. particularly related to the discipline of service personnel who are still not well implemented, the cost of services that are still deviant, and the speed of service that cannot be completed on time so that service providers can have better public responsibility in providing services to the community. The Government of the Sorkam Sub-district Office is more concerned with employee discipline and speed, so that public services can be carried out better and responsibly.

The Government of the Sorkam Sub-district Office must be more transparent to the community, especially regarding the cost of services so there will be no more discrimination in services. As well as the addition of equalization factors in the administration of the girian sub-district government, in order to create good public services, based on the application of the Good Governance principle. Efforts should be made to build a good image, as an apparatus that always serves the community with full responsibility and prioritizes needs.

Keywords: Implementation of the Principles of Good Governance in Public Services

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21

Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

KATA PENGANTAR

AssalammualaikumWr.Wb

Syukur alhamdulillah kita ucapkan kehadirat Allah S.W.T, berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada program Pascasarjana Universitas Medan Area,Sumatera Utara.

Tesis ini berjudul **"Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah)"**.

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, baik dilihat dari gaya bahasa maupun kedalaman materinya. Hal ini dikarenakan kemampuan dan pengetahuan penulis masih sangat terbatas serta kurangnya literature yang berhubungan dengan pembahasan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif sebagai suatu upaya dalam penyempurnaan tesis ini.

Dalam penulisan ini, penulis banyak menerima bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang kesemuanya itu tidak ternilai harganya. Oleh karenanya dengan kerendahan hati dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Yang terhormat, ibu **Prof.Dr.Ir.Retna Astuti K,MS** sebagai Ketua Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
2. Yang terhormat, Bapak **Dr. Warjio, MA** sebagai Ka. Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Yang terhormat, Bapak **Dr. Warjio, MA**sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu membimbing penulis dengan ketulusan dan kesabaran.
4. Yang terhormat, Bapak **Dr. Abdul Kadir, MA** sebagai pembimbing II, dan sebagai Sekretaris Program Studi Magister Administrasi Publik, yang penuh kesabaran dan pengertian telah memberikan dorongan, pengarahan dan bimbingannya sehingga selesainya tesis ini.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

5. Ucapan terima kasih kepada Pejabat Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan yang penulis ajukan.
6. Ucapan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan angkatan tahun 2016 Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik UMA.
7. Ucapan terima kasih kepada para staf Pengajar dan staf Administrasi Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Atas semua ini, kembali penulis menyampaikan doa kehadirat Allah SWT, Semoga tulisan ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan kegiatan penelitian lanjutan. Akhirnya dengan mengharapkan pada Tuhan YME, semoga kita semua memperoleh lindungan-Nya.

Medan, September 2019
Penulis

Boy Rahman Hasibuan
161801121

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR
HALAMAN SAMPUL DALAM
HALAMAN SETELAH SAMPUL DALAM
HALAMAN PENGESAHAN
HALAMAN PERSETUJUAN
HALAMAN PERNYATAAN
HALAMAN PERSEMBAHAN……. i
HALAMAN KATA PENGANTAR…….. ii
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH…… iii
ABSTRAK…….. v
ABSTRAK*……... *vi
DAFTAR ISI …….. vii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1
1.2. Perumusan Masalah 9
1.3. Tujuan Penelitian 9
1.4. Manfaat Penelitian 10
1.5. Kerangka Berpikir..... 10

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian*Good Governance* 13
2.2. Prinsip-Prinsip *Good Governance* 24
2.3. Kendala Mewujudkan *Good Governance*..... 28
2.4. Unsur-unsur Prinsip *Good Governance*..... 30
2.5. Prinsip Akuntabilitas Dalam *Good Governance*..... 32
2.6. Ruang Lingkup Pelayanan Publik..... 34
2.7. Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan..... 40
2.8. Konsep Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan..... 45

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Tempat Waktu Penelitian..... 48
3.2. Bentuk Penelitian 48
3.3. Teknik Pengumpulan Data..... 49
3.4. Defenisi Konsep Dan Operasioanal Variabel 50
3.5. Teknik Analisis data..... 52

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Document Accepted 26/4/21

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kecamatan Sorkam 54
4.2. Visi Dan Misi Kantor Kecamatan Kecamatan Sorkam..... 56
4.3. Struktur Organisasi Kecamatan Sorkam 57
4.4. Sarana dan Prasarana..... 65
4.5. Hasil Pembahasan 67
4.5.1. Penerapan Kinerja Akuntablitas dan Transparan Pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah..... 67
4.5.2. Kedisplinan dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah..... 74
4.5.3. Upaya Dalam Menciptkan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Secara Good Governance Pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah..... 88

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.Kesimpulan..... 94
5.2. Saran..... 95

DAFTAR PUSTAKA

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberhasilan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik sangat ditentukan oleh keterlibatan dan sinergi tiga aktor utama yaitu aparatur pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, aparatur pemerintah merupakan salah satu aktor penting yang memegang kendali proses berlangsungnya *governance.*

Tuntutan terhadap *good governance* pada sektor publik dalam beberapa tahun ini menjadi sebuah keharusan. Hal ini belajar dari pengalaman akibat banyaknya organisasi sektor publik yang memiliki kinerja yang kurang baik. *White,* J.F Wolf (1999) mengemukakan bahwa sektor swasta dan sektor publik menghadapi tantangan lingkungan yang kurang lebih sama. Perubahan lingkungan yang meliputi segala aspek kehidupan, baik yang bersifat ekonomi, sosial, budaya, dan politik menjadi penyebab akan tuntutan tersebut. Dalam upaya mengantisipasi perubahan kondisi lingkungan, sektor publik perlu mengarahkan kembali usaha mereka sesuai dengan kebutuhan dan kesempatan yang baru. Mereka perlu mereview dan mengoreksi kembali cara-cara bekerja, contohnya dengan memperkenalkan sistem yang baru, reorganisasi, mengadopsi metode pekerjaan yang baru dan lain sebagainya termasuk juga perubahan manajemen (Ulupui, 2006).

Sektor publik juga perlu melakukan efisiensi dan efektivitas dengan melakukan pemotongan pengeluaran pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

sektor publik saat ini diharapkan dapat memperlihatkan ciri-ciri yang dimiliki sektor swasta, termasuk perilaku kewirausahaan.

Pelaksanaan pembangunan di daerah sangat tergantung dari pendapatan asli daerah serta pengelolaan daerah itu sendiri. Hadirnya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Upaya pemerintah untuk membangun harus ditingkatkan dengan melakukan pembinaan dan pengarahan kepada segenap masyarakat sehingga dapat terwujud tujuan dari pembangunan itu sendiri, disamping peran serta masyarakat untuk mendukung kelancaran proses pembangunan.

. Pelimpahan wewenang dari Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan umum dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang Pemerintah daerah untuk mampu berpikir inovatif yang berdasarkan pada efisiensi dan efektifitas, akuntabel, transparan dan pelibatan masyarakat di dalam pengambilan setiap kebijakan daerah yang semuanya bertujuan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik *(good governance).* Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat tergantung pada kemampuan keuangan daerah (PAD), sumber daya yang dimiliki daerah, serta kemampuan daerah untuk mampu mengoptimalisasikan potensi yang ada. Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang netral dalam penyelenggaraan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

administrasi dan pemerintahan negara, ternyata dalam praktiknya banyak menghadapi rintangan. Padahal di tengah rintangan itu, masyarakat sangat merindukan pelayanan publik yang baik, dalam arti proporsional dengan kepentingan (kebutuhan), yaitu birokrasi yang berorientasi kepada penciptaan keseimbangan antara kekuasaan *(power)* yang dimiliki dengan tanggung jawab *(accountability)* yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani.

Setiap daerah memiliki keunikan sendiri-sendiri, baik dari segi kependudukan maupun dari geografisnya. Akibat dari hal itu maka pemberian otonomi daerah juga akan berbeda antara daerah yang satu dengan daerah yang lainnya, disesuaikan dengan kebutuhan. Analisis terhadap kebutuhan masyarakat merupakan suatu hal yang mutlak dilaksanakan sebelum suatu urusan diserahkan kepada daerah otonom untuk menghindari kejadian seperti kasus pada alinea diatas. Kelemahan dalam mencetak aparatur yang handal dan profesional beberapa tahun belakangan ini mengakibatkan semakin banyaknya protes dari masyarakat dan hal itu merupakan indikator dari gagalnya pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pemerintahan daerah baru hasil pilihan langsung rakyat punya peluang membangun tradisi pelayanan publik yang ideal. Melalui mekanisme *good governance* dalam era informasi yang bersendikan demokratisasi dituntut untuk mampu menggalang partisipasi, mengedepankan *akuntabel* dan *responsive* dalam menyelenggarakan pelayanan umum dalam rangka mensejahterakan masyarakatnya. Oleh karena itu, dalam hal ini akan terlihat esensi dari *good governance* sebagai salah satu proses sektor publik, swasta dan masyarakat untuk menangani persoalan-persoalan publik.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Penerapan *good governance* adalah merupakan kebutuhan mutlak masyarakat demi meningkatkan suatu kinerja pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat dengan aturan-aturan yang berlaku secara universal. Hal ini dapat juga menjadi faktor terwujudnya *good governance* yang menghendaki bahwa berbagai proses pemerintahan baik itu dari segi proses perumusan tingkatan kinerja kerja, perumusan arus investasi, dan pelaksanaan kebijakan pemerintah terhadap SDM yang ada dalam ruang lingkup pemerintahan agar berjalan secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Praktek *good governance* mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Transnparasi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk mengembangkan praktek *good governance*. Informasi mengenai tindakan pemerintahan, misalnya alasan melatar belakangi tindakan, bentuk tindakan serta waktu dan cara melakukan tindakan, harus tersedia bagi para pemegang saham *(stakeholder)* dan masyarakat luas. Dengan memiliki akses terhadap berbagai jenis informasi semacam itu maka masyarakat dan *stakeholder* dapat menilai apakah pemerintah telah benar-benar mengabdi pada kepentingan masyarakat atau kepentingan pihak lain. Masyarakat dan *stakeholder* dapat menilai sejauh mana keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan mereka dan menentukan sikap yang tepat dalam merespon kebijakan dari pemerintah tersebut. Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahaan, maka dapat mempermudah upaya masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

terhadap kepentingan rakyat. Masyarakat secara mudah dapat menentukan apakah akan memberikan dukungan kepada pemerintahan, atau sebaliknya, kritikan, dan protes yang di lakukan agar pemerintah lebih berpihak kepada kepentingan dalam publik, lebih dari itu hak untuk memperoleh informasi adalah hak asasi dari setiap warga negara agar dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pemerintahan secara tepat. Pelaksanaan pemerintahan yang baik semakin berkembang di tengah-tengah masyarakat kita seiring dengan semakin tingginya kompleksitas permasalahan bangsa dalam berbagai aspek penyelenggaraan negara. Perkembangan ini di tanadai dengan dikembangkannya paradigma baru dibidang pemerintahan saat ini yang di kenal secara luas saat ini dengan istilah *good governance* atau seiring diartikan secara umum sebagai penyelenggaraan pemerintahaan yang baik.

Alasan peneliti dalam melakukan penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang bersifat Akuntabilitas dan Transparan terhadap masyarakat Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah khususnya pada bagaian Kasi Pemerintahan dan Kasi Trantib, agar dalam pembentukan kinerja yang baik secara akuntabel dan *responsive* dalam pelayanan publik yang dilakukan pegawai Kantor Kecamatan Sorkam. Adapun jumlah pegawai di dua bagian tersebut adalah 8 (delapan) orang yang terdiri dari kalangan PNS dan kalangan Honorer yang akan menciptakan *good governance* secara transparan dan responsif yang dilakukan melalui sosialisasi langsung terhadap masyarakat dan dibantu dengan pihak aparat pemerintahan tingkat desa/kelurahan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Hal yang terjadi di lingkungan Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah, pada umumnya birokrasi pemerintahan daerahnya cenderung sulit berubah ke arah yang lebih baik karena mereka masih berada pada posisi yang kurang atau tidak stabil dan belum menentukan pola kerja yang baik. Maka dari itu Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah secara bertahap perlu membangun kepercayaan masyarakat dan mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai landasan berpikir dan perilaku pemerintah. Apabila prinsip-prinsip *good governance* telah terinternalisasi di dalam tubuh aparatur Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah, maka hal-hal di atas tidak perlu terjadi, karena ketika *good governance* telah diterapkan sedemikian rupa maka fungsi-fungsi penyelenggaraan pemerintahan seperti pembangunan, pelayanan umum dan pemberdayaan masyarakat akan berjalan semestinya dan akan membawa masyarakat pada keadilan dan kesejahteraan sosial.

Menurut *Lawton* dan *Rose* (1991) akuntabilitas dapat dikatakan sebagai sebuah proses dimana seorang atau sekelompok orang yang diperlukan untuk membuat laporan aktivitas mereka dan dengan cara yang mereka sudah atau belum ketahui untuk melaksanakan pekerjaan mereka. Dalam pencapaian target yang sudah di realisasikan, setiap pegawai berperanan kinerja pegawai yang berjalan, sangat dibutuhkan kinerja pegawai yang bersifat Akuntabel yaitu memberikan suatu petunjuk sasaran pada hampir semua sektor serta mendorong pada munculnya tekanan untuk pelaku kunci yang terlibat untuk bertanggungjawab dan untuk menjamin kinerja pelayanan publik yang baik. Prinsip akuntabilitas adalah merupakan pelaksanaan pertanggungjawaban dimana

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

dalam kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang terkait harus mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan di bidang tugasnya. Prinsip akuntabilitas terutama berkaitan erat dengan pertanggungjawaban terhadap efektivitas kegiatan dalam pencapaian sasaran atau target kebijakan atau program yang telah ditetapkan itu. Akuntabilitas dan Transparan sebagai salah satu prinsip *good corporate governance* berkaitan dengan pertanggungjawaban pimpinan atas keputusan dan hasil yang dicapai, sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan dalam pelaksanaan tanggungjawab mengelola organisasi. Prinsip Akuntabilitas dan Transparan digunakan untuk menciptakan sistem kontrol yang efektif berdasarkan distribusi yang dipegang oleh Camat Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah.

Berdasarkan pembahasan diatas, bahwa dalam pelaksanaan pelayanan yang bersifat akuntabel dan responsif pada masyarakat Sorkam, diperlukan kinerja ASN secara akuntabel dalam hal melakukan pelayanan terhadap masyarakat, hal ini setiap Aparatur Sipil Negara maupun pihak honorer dibutuhkan suatu tanggung jawab yang besar terhadap pimpinan masing-masing, dengan diberikannya suatu wewenang pada setiap ASN dalam pelayanan publik secara langsung terhadap masyarakat maka akan mampu meningkatkan kinerja secara akuntabel dan transparan sehingga para ASN diharuskan mampu memberikan berbagai informasi tentang kepengurusan berbagai kebutuhan masyarakat seperti kartu keluarga, akte lahir dan lainnya.

Berdasarkan uraian diatas tentang transparanasi dan responsif, pihak Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kecamatan Sorkam kabupaten Tapanuli

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Tengah sudah melakukan transparansi dan responsif dalam hal pelayanan publik dibidang aspek.

Namun demikian masih ada yang terjadi dalam pelaksanaan kinerja pelayanan publik nampaknya belum dapat dilaksanakan sepenuhnya secara keterbukaan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dilingkungan Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah, rendahnya pertanggungjawaban kinerja pada pegawai baik pada atasan sendiri maupun terhadap masyarakat, diantara pegawai masih ada ditemukan dilapangan melakukan pelanggaran yaitu melakukan pengutipan pada masayarakat dalam kepengurusan administrasi publik seperti pengurusan Kartu keluarga, Kartu Tanda penduduk (KTP) serta surat-surat lainnya yang berhubungan dengan Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah. Namun demikian hal ini perlu di kaji ulang agar setiap OPD mampu memahami tentang kinerja dan pelayanan terhadap masyarakat, bahwa dalam pengurusan adaministrasi publik pada saat ini adalah di gratiskan oleh pemerintah. Dalam hal ini Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah khususnya pada bagian pelayanan publik, masih rendahnya kinerjasumber daya manusia aparatur, belum memadainya sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah untuk dapat menunjang pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan secara efisien dan efektif, sehingga akan berimbas pada pelayanan publik yang berakibat akan rendahnya kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana inti permasalahan tentang prihal Prinsip-prinsip *Good*

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Governance Dan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul: **"Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah).**

1.2. Perumusan Masalah

Adapun perumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan kinerja akuntablitas dan transparan dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah.
2. Bagaimana kedisplinan dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah.
3. Bagaimana upaya dalam menciptakan kinerja pegawai dalam pelayanan publik secara *good governance* pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

1. Untuk mengetahui bagaiman penerapan kinerja akuntablitas dan Transparan dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah.
2. Untuk mengetahui bagaimana kedisplinan dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah.
3. Untuk mengetahui bagaimana upaya dalam menciptakan kinerja pegawai dalam pelayanan publik secara *good governance* pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah.

1.4. Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, bagi peniliti baru ataupun calon peneliti yang berminat dalam penelitian sejenis sebagai bahan pemasukan dan pembanding atas penelitian yang akan dilakukan nanti serta menambah wawasan bagi penulis.
2. Bagi Instansi, hasil penelitian diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan pengetahuan tentang prinsip-prinsip *good governance yaitu akuntabel dan responsive* dan menigkatkan kinerja organisasi pelayanan publik.
3. Bagi pihak lain bisa dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama dimasa yang akan datang.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

1.5. Kerangka Berpikir

Penelitian ini berbeda berbeda dengan penelitian yang sudah pernah dilakukan peneliti uraikan penelitian terdahulu yang serupa tetapi memiliki perbedaan yang cukup jelas sebagai batasan agar tidak terjadi kesamaan dengan penelitian ini perbedaan tersebut untuk menjamin keasliaan penelitian ini.

Beberapa penelitian terdahulu yang meneiliti tentang *good governance* sebagai berikut :

1. Analisis Hubungan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dengan Kinerja Pegawai Di Dinas Kesehatan Kabupaten LuwuTimur. (Tesis jurusan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin, 2011). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara prinsip akuntabilitas dengan kinerja pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Luwu Timur.
2. Annisa Asisiura (2014) Penelitian ini berjudul Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* Pada PT Len Industri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip GCG secara umum telah diterapkan dengan cukup baik namun beberapa hal masih perlu diperbaiki.
3. Vivi Sulvianti (2013) Penelitian ini berjudul Implementasi Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* Pada PT Pelita Jaya Prima di Tarakan. Hasilnya adalah PT Pelita Jaya Prima belum melaksanakan prinsip-prinsip *Good Corporate* dengan sempurna pada perusahaannya, karena Direksi (Direktur Utama) PT Pelita Jaya Prima telah melanggar beberapa prinsip tersebut, yaitu prinsip transparansi, *akuntabilitas dan*

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

responsibilitas, yang juga telah melanggar pasar 97 UU No 40 tentang Perseroan Terbatas.

4. Diana Fajarwati (2011) Penelitian ini berjudul Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* di Lingkungan Internal Perusahaan Umum Badan Urusan. Hasil penelitian menunjukkan Perum Bulog Jakarta dalam hal penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* sudah baik.

Berdasarkan rumusan diatas maka, penelitian akan mengemukakan beberapa teori, pendapat, ataupun gagasan yang akan dijadikan sebagai titik tolak atau landasan berfikir dalam penelitian ini. Konsep *governance* bukanlah konsep baru, konsep *governance* sama luasnya dengan peradaban manusia, salah satu pembahasan tentang *good governance.*

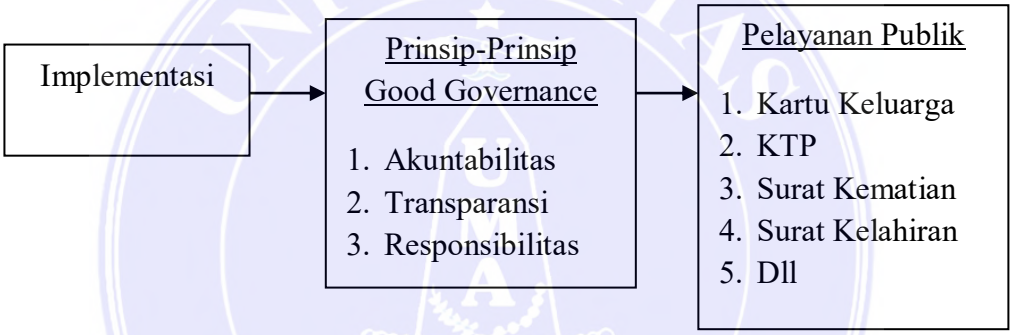
Menurut J.S Endarlin Setyawan (2010) *Good Governance* adalah suatu peyelegaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan politican *framework* bagi tumbuhnya aktifitas usaha. *Good governance* pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahaan dalam suatu negara.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Sesuai dengan misinya, Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah dituntut untuk melakukan pelayanan publik yang tebaik baik segi pengurusan e-KTP, surat pindah, surat nikah, surat keterangan kematian khususnya menyangkut surat menyurat dengan masyarakat.

Gambar I.1

Kerangka Berpikir



UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Implementasi

Menurut Nurdin Usman, 2010, Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. implementasi adalah bermuara pada aktivitas,aksi,tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas , tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Guntur Setiawan berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif. Dari pengertian-pengertian diatas memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada mekanisme suatu sistem. Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan implementasi adalah suatu kegiatan yang terencana, bukan hanya suatu aktifitas dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu, impelementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya yaitu kurikulum. Implementasi kurikulum merupakan proses pelaksanaan ide, program atau aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan perubahan terhadap suatu pembelajaran dan memperoleh hasil yang diharapkan. Menurut Riant Nugroho (2014:163) Faktor – faktor implementasi kebijakan dilaksanakan dalam sekuensi

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

manajemen implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan di kelola dalam tugas-tugas :

1. Pertama adalah Implementasi strategi yaitu kebijakan dapat langsung dilaksanakan atau memerlukan kebijakan turunan sebagai kebijakan pelaksanan. Adapun konsep-konsepnya sebagai berikut :
   a. Menyesuaikan struktur dengan strategi.
   b. Melembagakan srategi.
   c. Mengoperasionalkan strategi.
   d. Menggunakan prosedur untuk memudahkan implementasi.
2. Kedua pengorganisasian yaitu merumuskan prosedur implementasi, yang diatur dalam model dasar mengorganisasi, memimpin dan mengendalikan dengan konsep-konsepnya:
   a. Desain organisasi dan struktur organisasi.
   b. Pembagian pekerjaan dan desain pekerjaan.
   c. Integrasi dan koordinasi.
   d. Perekrutan dan penempatan sumber daya manusia.
   e. Hak, wewenang dan kewajiban.
   f. Pendelegasian.
   g. Pengembangan kapasitas organisasi dan kapasitas sumber daya manusia.
   h. Budaya organisasi.
3. Faktor yang ketiga yaitu penggerakan dan kepemimpinan adalah melakukan alokasi sumber daya, menyesuaikan prosedur implementasi dengan sumber daya yang digunakan, saat kebijakan pada fase ini sekaligus diberikan pedoman

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

diskresi atau ruang gerak bagi individu pelaksana untuk memilih tindakan sendiri yang otonom dalam batas wewenang apabila menghadapi situasi khusus dan menerapkan prinsip-prinsip dasar *good governance*. Dengan konsep-konsepnya:

a.Efektivitas kepemimpinan.

b.Motivasi.

c.Etika.

d.Mutu.

e.Kerja sama tim.

f.Komunikasi organisasi.

g.Negoisasi

4. Faktor yang keempat adalah pengendalian yaitu mengendalikan pelaksanaan dengan melakukan proses monitoring secara berkala dan konsep-konsepnya:

a.Desain pengendalian.

b.Sistem informasi manajemen.

c.Monitoring.

d.Pengendalian anggaran atau keuangan.

e.Audit.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program – program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Implementasi merupakan tindakan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan, tindakan tersebut dilakukan baik oleh individu, pejabat pemerintah ataupun swasta. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

Faktor –faktor yang berpengaruh dalam implementasi menurut George C. Edwards III sebagai berikut :

a. **Komunikasi**

   Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga *implementors* mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarluaskannya. Di samping itu sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenahi maksud dan tujuan kebijakan. Jika para aktor pembuat kebijakan telah melihat ketidakjelasan spesifikasi kebijakan sebenarnya mereka tidak mengerti apa sesunguhnya yang akan diarahkan. Para implementor kebijakan bingung dengan apa yang akan mereka lakukan sehingga jika dipaksakan tidak akan mendapatkan hasil yang optimal. Tidak cukupnya komunikasi kepada para implementor secara serius mempengaruhi implementasi kebijakan.

b. **Sumberdaya**

Tidak menjadi masalah bagaimana jelas dan konsisten implementasi program dan bagaimana akuratnya komunikasi dikirim. Jika personel yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya. Komponen sumberdaya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yamg diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana. Sumberdaya manusia yang tidak memadahi (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

skill/kemampuan para pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu perlu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program. Ketidakmampuan pelaksana program ini disebabkan karena kebijakan konservasi energi merupakan hal yang baru bagi mereka dimana dalam melaksanakan program ini membutuhkan kemampuan yang khusus, paling tidak mereka harus menguasai teknik-teknik kelistrikan. Informasi merupakan sumberdaya penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenahi bagaimana cara menyelesaikan kebijakan/program serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepetuhan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang. Kenyataan dilapangan bahwa tingkat pusat tidak tahu kebutuhan yang diperlukan para pelaksana dilapangan. Kekurangan informasi/pengetahuan bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana tidak bertanggungjawab, atau pelaksana tidak ada di tempat kerja sehingga menimbulkan inefisien. Implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu terhadap peraturan pemerintah yang ada. Sumberdaya lain yang juga penting adalah kewenangan untuk menentukan bagaimana program dilakukan, kewenangan untuk membelanjakan/mengatur keuangan, baik penyediaan uang, pengadaan staf, maupun pengadaan *supervisor*. Fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan/program harus terpenuhi seperti kantor, peralatan,

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

serta dana yang mencukupi. Tanpa fasilitas ini mustahil program dapat berjalan.

c. **Disposisi atau Sikap**

Pengertian disposisi menurut Edward III dalam Widodo (2010:104) dikatakan sebagai "kemauan, keinginan dan kecenderungan para perlaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan". Edward III dalam Widodo (2010:104-105) mengatakan bahwa : jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana *(implementors)* tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kamauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.Faktor-faktor yang menjadi perhatian Edward III dalam Agustinus (2006:159-160) mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari:

1) Pengangkatan birokrasi. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

2) Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implementor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah.
Ada tiga bentuk sikap/respon implementor terhadap kebijakan ; kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada didalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program. Dukungan dari pimpinan sangat

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

mempengaruhi pelaksanaan program dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah menempatkan kebijakan menjadi prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan daerah, agama, suku, jenis kelamin dan karakteristik demografi yang lain. Disamping itu penyediaan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pelaksana program agar mereka mendukung dan bekerja secara total dalam melaksanakan kebijakan/program.

d. **Struktur Birokrasi**

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Menurut Edwards III dalam Winarno (2012:150) terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni: *"Standard Operational Procedure* (SOP) dan fragmentasi". Menurut Winarno (2005:150),*"Standard operational procedure (SOP)* merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya sertakebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas". Edward III dalam Widodo (2010:107) menyatakan bahwa :demikian pula dengan jelas tidaknya standar operasi, baik menyangkut mekanisme, system dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan, dan tangggung jawab diantara pelaku, dan tidak harmonisnya hubungan diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya ikut pula menentukan keberhasilan implementasi kebjakan. Namun, berdasakan hasil penelitian Edward III dalam Winarno (2012:152)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

menjelaskan bahwa: SOP sangat mungkin dapat menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipetipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan. Dengan begitu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi, semakin besar pula probabilitas SOP menghambat implementasi Edward III dalam Winarno (2012:155) menjelaskan bahwa ”fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi” Edward III dalam Widodo (2010:106), mengatakan bahwa: struktur birokrasi yang terfragmentasi (terpecah-pecah atau tersebar.) dapat meningkatkan gagalnya komunikasi, karena kesempatan untuk instruksinya terdistorsi sangat besar. Semakin terdistorsi dalam pelaksanaan kebijakan, semakin membutuhkan koordinasi yang intensif”.

Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Van Horn dan Van Meter menunjukkan beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam implementasi kebijakan, yaitu:

1. Kompetensi dan ukuran staf suatu badan.
2. Tingkat pengawasan hirarkhis terhadap keputusan-keputusan sub unit dan proses-proses dalam badan pelaksana.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

3. Sumber-sumber politik suatu organisasi (misalnya dukungan di antara anggota legislatif dan eksekutif).
4. Vitalitas suatu organisasi.
5. Tingkat komunikasi "terbuka", yaitu jaringan kerja komunikasi horizontal maupun vertikal secara bebas serta tingkat kebebasan yang secara relatif tinggi dalam komunikasi dengan individu-individu di luar organisasi.
6. Kaitan formal dan informal suatu badan dengan badan pembuat keputusan atau pelaksana keputusan. Bila sumberdaya cukup untuk melaksanakan suatu kebijakan dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan , implementasi masih gagal apabila struktur birokrasi yang ada menghalangi koordinasi yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan. Kebijakan yang komplek membutuhkan kerjasama banyak orang, serta pemborosan sumberdaya akan mempengaruhi hasil implementasi. Perubahan yang dilakukan tentunya akan mempengaruhi individu dan secara umum akan mempengaruhi sistem dalam birokrasi.

2.2. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Menurut Dede Rosyada (2012). Negara dengan birokrasi pemerintahan dituntut untuk merubah pola pelayanan diri birokratis elitis menjadi birokrasi populis. Dimana sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan konstribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada. Penerapan cita *good governance* pada akhirnya

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

mensyaratkan keterlibatan organisasi masyarakat sebagai kekuatan penyeimbang Negara. Namun cita *good governance* kini sudah menjadi bagian sangat serius dalam wacana pengembangan paradigma birokrasi dan pembangunan kedepan. Karena peranan implementasi dari prinsip *good governance* adalah untuk memberikan mekanisme dan pedoman dalam memberikan keseimbangan bagi para *stakeholders* dalam memenuhi kepentingannya masing-masing. Dari berbagai hasil yang dikaji Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan ada sembilan aspek fundamental dalam perwujudan *good governance*, yaitu:

1. Partisipasi *(Participation)*

   Partisipasi antara masyarakat khususnya birokrasi terhadap bawahan dalam proses kinerja sangatlah dibutuhkan. Karena tanpa partisipasi ataupun *supervisor* tidak akan mampubisa mengatasinya. Apalagi melihat dunia sekarang yang semakin tngginya persaingan kerja yang mana akan membawa pengaruh terhadap beban kerja jika tidak ada pengawasan dari atasan.

2. Penegakan hukum *(Rule Of Law)*

   Dalam pelaksanaan tidak mungkin dapat berjalan dengan kondusif apabila tidak ada sebuah hukum atau peraturan yang ditegakkan dalam penyelenggaraannya. Aturan-aturan itu berikut sanksinya guna meningkatkan komitmen dari semua pihak untuk mematuhinya. Aturan-aturan tersebut dibuat tidak dimaksudkan untuk mengekang kebebasan, melainkan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan fungsi-fungsi pendidikan dengan seoptimal mungkin.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

3. Transparansi *(Transparency)*

Persoalan pada saat ini adalah kurangnya keterbukaan atasan kepada para staf-stafnya atas segala hal yang terjadi, dimana salah satu dapat menimbulkan percekcokan antara satu pihak dengan pihak yang lain, sebab manajemen yang kurang transparan. Apalagi harus lebih transparan diberbagai aspek baik dibidang kebijakan, baik di bidang keuangan ataupun bidang-bidang lainnya untuk memajukan kualitas dalam pendidikan.

4. Responsif *(Responsiveness)*

Salah satu untuk menuju cita *good governance* adalah responsif, yakni atasan yang peka, tanggap terhadap persoalan-persoalan yang terjadi di lembaga pemerintahan, atasan juga harus bisa memahami kebutuhan masyarakatnya, jangan sampai atasan menunggu staf-staf menyampaikan keinginan-keinginannya. Atasan harus bisa menganalisa kebutuhan-kebutuhan mereka, sehingga bisa membuat suatu kebijakan yang strategis guna kepentingan kepentingan bersama.

5. Konsensus *(Consensus Orientation)*

Aspek fundamental untuk cita *good governance* adalah perhatian atasan dalam melaksanakan tugas-tugasnya adalah pengambilan keputusan secara konsensus, di mana pengambilan keputusan dalam suatu lembaga harus melalui musyawarah dan semaksimal mungkin berdasarkan kesepakatan bersama (pencapaian mufakat). Dalam pengambilan keputusan harus dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak juga dapat menarik

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

komitmen komponen-komponen yang ada di lembaga. Sehingga keputusan itu memiliki kekuatan dalam pengambilan keputusan.

6. Kesetaraan dan keadilan *(Equity)*

   Asas kesetaraan dan keadilan ini harus dijunjung tinggi oleh atasan dan para staf-staf didalam perlakuannya, di mana dalam suatu lembaga pendidikan yang plural baik segi etnik, agama dan budaya akan selalu memicu segala permasalahan yang timbul. Proses pengelolaan atasan yang baik itu harus memberikan peluang, jujur dan adil. Sehingga tidak ada seorang pun atau para staf yang teraniaya dan tidak memperoleh apa yang menjadi haknya.

7. Efektifitas dan efisien

   Efektifitas dan efisien disini berdaya guna dan berhasil guna, efektifitas diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau besarnya kepentingan dari berbagai kelompok. Sedangkan efisien dapat diukur dengan rasionalitasi untuk memenuhi kebutuhan yang ada di lembaga. Di mana efektifitas dan efisien dalam proses pendidikan, akan mampu memberikan kualitas yang memuaskan.

8. Akuntabilitas

   Asas akuntabilitas berarti pertanggung jawaban atasan terhadap staf-stafnya, sebab diberikan wewenang dari pemerintah untuk mengurus beberapa urusan dan kepentingan yang ada di lembaga. Setiap *supervisor* harus mempertanggung jawabkan atas semua kebijakan, perbuatan maupun netralitas sikap-sikap selama bertugas di lembaga.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

9. Visi Strategi *(Strategic Vision)*

Visi strategi adalah pandangan-pandangan strategi untuk menghadapi masa yang akan datang, karena perubahan-perubahan yang akan datang mungkin menjadi perangkap bagi atasan dalam membuat kebijakan-kebijakan. Disinilah diperlukan strategi-strategi jitu untuk menangani perubahan yang ada.

Dari uraian di atas, terdapat sembilan prisip-prinsip *good governance*, penulis mengambil dua kategori diatas untuk dijadikan sebagai bahan penelitian yaitu segi tranparan dan dan akuntabilitas, yang mana kedua kategori tersbut akan dijadikan pembahasan dalam penelitian pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah.

2.3. Kendala Mewujudkan *Good Governance*

Upaya perbaikan sistem birokrasi belum berjalan sesuai dengan tuntutan masyarakat. Hal tersebut terkait dengan tingginya kompleksitas dalam mencari solusi perbaikan. Demikian pula masih tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang, banyaknya praktik KKN, dan masih lemahnya pengawasan terhadap kinerja aparatur negara merupakan cerminan kondisi kinerja birokrasi yang masih jauh dari harapan. Banyaknya permasalah birokrasi tersebut belum sepenuhnya teratasi, baik dari sisi internal maupun eksternal (Sedarmayanti, 2010).

Dari sisi internal, faktor demokrasi dan desentralisasi telah membawa dampak pada proses pengambilan keputusan kebijakan publik. Dampak tersebut terkait dengan makin meningkatnya tuntutan akan partisipasi masyarakat dalam

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

kebijakan publik, meningkatnya tuntutan penerapan prinsip tata kepemerintahan yang baik antara lain transparansi, akuntabilitas, dan kualitas kinerja publik sertataat hukum. Secara khusus dari sisi internal birokrasi, berbagai permasalahan masih banyak yang dihadapi, antara lain pelanggaran disiplin, penyalahgunaan kewenangan, dan banyaknya praktik KKN. Dari sisi eksternal, faktor globalisasi dan revolusi teknologi informasi *(e-government)* merupakan tantangan tersendiri dalam upaya menciptakan pemerintahan yang bersih, baik, dan berwibawa. Hal tersebut terkait dengan makin meningkatnya ketidakpastian akibat perubahan faktor lingkungan politik, ekonomi, dan sosial yang terjadi dengan cepat (Sedarmayanti, 2010).

Selain itu, problem demokrasi dari segi lembaga dan perilaku individu masih muncul. Rakyat masih belum merasa terwakili oleh keberadaan wakilnya di DPRD karena partisipasinya hanya pada saat pemilu, setelah itu rakyat ditinggal dalam proses pengambilan kebijakan. Rendahnya partisipasi dalam masyarakat mengurangi tingkat legitimasi pemerintah sehingga munculnya pemerintahan yang kuat ditingkat lokal maupun pusat masih dalam cita-cita (Nugroho, 2001 dalam Sedarmayanti, 2010).

2.4. Prinsip Akuntabilitas Dalam *Good Governance*

Akuntabilitas dibedakan menjadi beberapa tipe, diantaranya menurut Rosjidi (2015) jenis akuntabilitas dikategorikan menjadi dua tipe yaitu :

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

1. Akuntabilitas Internal.

   Berlaku bagi setiap tingkatan organisasi internal penyelenggara pemerintah negara termasuk pemerintah dimana setiap pejabat atau pengurus publik baik individu maupun kelompok secara hierarki berkewajiban untuk mempertanggungjawabkan kepada atasannya langsung mengenai perkembangan kinerja kegiatannya secara periodik maupun sewaktu-waktu bila dipandang perlu. Keharusan dari akuntabilitas internal pemerintah tersebut telah diamanatkan dari Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP).

2. Akuntabilitas Eksternal.

   Melekat pada setiap lembaga negara sebagai suatu organisasi untuk mempertanggungjawabkan semua amanat yang telah diterima dan dilaksanakan ataupun perkembangannya untuk dikomunikasikan kepada pihak eksternal lingkungannya.

Ellwood (1993) menjelaskan bahwa terdapat empat dimensi akuntabilitas yangharus dipenuhi oleh organisasi sektor publik (badan hukum), yaitu :

1. Akuntabilitas Kejujuran dan Akuntabilitas Hukum.

   Akuntabilitas kejujuran terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan *(abuse of power),* sedangkan akuntabilitas hukum terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

2. Akuntabilitas Proses.

   Akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang telah digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan system informasi akuntansi, sistem informasi manajemen dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasikan melalui pemberian pelayanan public yang cepat, responsif, dan murah biaya.

3. Akuntabilitas Program.

   Akuntabilitas program terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal.

4. Akuntabilitas Kebijakan.

   Akuntabilitas kebijakan terkait dengan petanggungjawaban pembina, pengurusdan pengawas atas kebijakan-kebijakan yang diambil. Dalam sektor publik, dikenal beberapa bentuk dari akuntabilitas, yaitu :

   - Akuntabitas ke atas *(upward accountability)*

     Menunjukkan adanya kewajiban untuk melaporkan dari pimpinan puncak dalam bagian tertentu kepada pimpinan eksekutif, seperti seorang dirjen kepada menteri.

   - Akuntabilitas keluar *(outward accountability)*

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Bahwa tugas pimpinan untuk melaporkan, mengkonsultasikan dan menanggapi kelompok-kelompok *klien* dan *stakeholders* dalam masyarakat.

- Akuntabilitas ke bawah *(downward accountability)*

  Menunjukkan bahwa setiap pimpinan dalam berbagai tingkatan harus selalu mengkomunikasikan dan mensosialisasikan berbagai kebijakan kepada bawahannya karena sebagus apapun suatu kebijakan hanya akan berhasil manakala dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pegawai.

Dari uraian di atas, bahwa sekian banyaknya indikator-indikator dari *good governance* peneiliti melakukan penelitian dari sekian banyak indikatornya adalah akuntabilitas yang terlakasana pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah.

2.5. Prinsip Responsif Dalam *Good Governance*

Menurut Loina Lalolo Krina P (2003) Asas responsif adalah dalam pelaksanaan prinsip-prinsip *good and clean governance* bahwa pemerintah harus tanggap terhadap persoalan-persoalan masyarakat, serta pemerintaha harus memahami kebutuhan masyarakat, bukan menunggu mereka menyampaikan keinginan-keinginannya pemerintah harus proaktif dalam membimbing masyarakat serta mempelajari dan menganalisis kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Dalam persoalan Negara yang muncul bertubi-tubi juga merupakan suatu yang harus menjadi perhatian pemerintah, sikap pemerintah yang tegas dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di Negara dapat memberi distribusi

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

kepada masyarakat, sehingga menumbuhkan kepercayaan rakyat terhadap pemerintah, sehingga keinginan rakyat sejalan dengan roda pemerintahan, tercapailah cita-cita Negara membentuk pemerintahan yang baik.

Prinsip ini memiliki 2 aspek, yaitu

(1) komunikasi publik oleh pemerintah, dan

(2) hak masyarakat terhadap akses informasi.

Keduanya akan sangat sulit dilakukan jika pemerintah tidak menangani dengan baik kinerjanya. Manajemen kinerja yang baik adalah titik awal dari transparansi.

Komunikasi publik menuntut usaha afirmatif dari pemerintah untuk membuka dan mendiseminasi informasi maupun aktivitasnya yang relevan. Transparansi harus seimbang, juga, dengan kebutuhan akan kerahasiaan lembaga maupun informasi-informasi yang mempengaruhi hak privasi individu. Karena pemerintahan menghasilkan data dalam jumlah besar, maka dibutuhkan petugas informasi professional, bukan untuk membuat dalih atas keputusan pemerintah, tetapi untuk menyebarluaskan keputusan-keputusan yang penting kepada masyarakat serta menjelaskan alasan dari setiap kebijakan tersebut.

Peran media juga sangat penting bagi responsif pemerintah, baik sebagai sebuah kesempatan untuk berkomunikasi pada publik maupun menjelaskan berbagai informasi yang relevan, juga sebagai *"watchdog"* atas berbagai aksi pemerintah dan perilaku menyimpang dari para aparat birokrasi. Jelas, media tidak akan dapat melakukan tugas ini tanpa adanya kebebasan pers, bebas dari intervensi pemerintah maupun pengaruh kepentingan bisnis.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Keterbukaan membawa konsekuensi adanya kontrol yang berlebih-lebihan dari masyarakat dan bahkan oleh media massa. Karena itu, kewajiban akan keterbukaan harus diimbangi dengan nilai pembatasan, yang mencakup kriteria yang jelas dari para aparat publik tentang jenis informasi apa saja yang mereka berikan dan pada siapa informasi tersebut diberikan.

2.6. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Secara umum, pelayanan dapat berbentuk barang yang nyata (*tangible*), barang tidak nyata (*intangible*), dan juga dapat berupa jasa. Layanan barang tidak nyata dan jasa adalah jenis layanan yang identik. Jenis-jenis pelayanan ini memiliki perbedaan mendasar, misalnya bahwa pelayanan barang sangat mudah diamati dan dinilai kualitasnya, sedangkan pelayanan jasa relatif lebih sulit untuk dinilai. Walaupun demikian dalam prakteknya keduanya sulit untuk dipisahkan. Suatu pelayanan jasa biasanya diikuti dengan pelayanan barang, demikian pula sebaliknya pelayanan barang selalui diikuti dengan pelayanan jasanya. Nurcholis (Nurcholis Hanif, 2005) membagi fungsi pelayanan publik ke dalam bidang bidang sebagai berikut:

a. Pendidikan.
b. Kesehatan.
c. Keagamaan.
d. Lingkungan: tata kota, kebersihan, sampah, penerangan.
e. Rekreasi: taman, teater, museum.
f. Sosial.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

g. Perumahan.

h. Pemakaman.

i. Registrasi penduduk: kelahiran, kematian.

j. Air minum.

k. Legalitas (hukum), seperti KTP, paspor, sertifikat, dll.

Konsep dasar peran pemerintah sebagaipenyedia layanan umum dan peran warga masyarakat sebagai pengguna atau penerimalayanan sekaligus peran dalam membantu penyelenggaraan pelayanan publik (*co-produser*).

Dalam Keputusan Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman UmumPenyelenggaraan Pelayanan Publik, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah :

1. Pelayanan administratif
2. Pelayanan barang
3. Pelayanan jasa

Dari berbagai jenis pengelolaan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut, umumnya akan timbul beberapa persoalan dalam hal penyediaan pelayanan publik.

LAN, (LAN, 2003) mengidentifikasi persoalan-persoalan sebagai berikut:

1. Kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupunkualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
2. Pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki ketidakpastian tinggi dalam hal*Service Participation Government Co-Producer* masyarakat

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

teknologi produksi sehingga hubungan antara *output* dan *input* tidak dapat ditentukan dengan jelas.

3. Pelayanan pemerintah tidak mengenal "*bottom line"* artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut.
4. Berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah *eksternalities,* organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa *internalities*. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilaidan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yangseharusnya dilayaninya.

a. Standar Pelayanan Publik

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang baik, diperlukan penyusunan standarpelayanan publik yang dapat menjadi tolok ukur pelayanan yang berkualitas. Penetapantandar pelayanan publik merupakan fenomena yang berlaku baik di negara maju maupun dinegara berkembang. Di Amerika Serikat pada era pemerintahan Presiden Bill Clinton,ditandai dengan dikeluarkannya *executive order 12863*, yang mengharuskan semua instansi pemerintah untuk menetapkan standar pelayanan konsumen (*setting customer servicestandard)*. Isi *executive order* intinya adalah adanya upaya identifikasi pelanggan yang (harus) dilayani oleh instansi, mensurvei pelanggan untuk menentukan jenis dan kualitas pelayanan yang mereka inginkan dan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang sedang berjalan, mengukur hasil yang terbaik, menyediakan berbagai pilihan sumber –sumber pelayanan kepada pelanggan dan sistem pengaduan yang mudah diakses, serta menyediakan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

sarana untuk menampung dan menyelesaikan keluhan/pengaduan. Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukan dengan terbitnya berbagai kebijakan, diantaranya adalah UU RI No.25Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebihbanyak berada pada tingkat konsep, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan.

Hal ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansipemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN, 2003) adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen ataujanji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yangcepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan proseduryang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukanoleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya. Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan (LAN, 2003) antara lain adalah:

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

2. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik.

   Perbaikan kinerja pelayanan public mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan public menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan public yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utlilitas, sosial dan lainnya.

3. Meningkatkan mutu pelayanan.

   Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hakdan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telahditetapkan. Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidak adilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yangtidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik.Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan denganproduk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda misalnya dari segi:

1. *Product Based*, di mana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

2. *User Based*, di mana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan.
3. *Value Based*, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga.

2.7. Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan

Menurut Irfan Islamy (2010) Dalam pembahasan ini, pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Jumlah staf/aparat yang ada sesuai, tidak kurang dan tidak pada level menengan dan level atas agar pelayanan publik dapat tepat sasaran . pelayanan yang diberikan juga harus mendekatkan birokrasi dengan masyarakat pelanggan.

Tetapi ada beberapa faktor yang menyababkan rendahnya kualitas publik, antarala lain:

1. Konteks monopolistik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah
2. Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

3. Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

Beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik, maka prinsip-prinsip dalam pelayanan publik antara lain:

1. Prinsip Aksestabelitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan)
2. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
3. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan
4. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya haru dapat dilaksanakan secara efektif dan efesien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
5. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini bagi setiap lini organisasi pemerintahan di Indonesia, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. **Kesederhanaan**, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. **Kejelasan dan kepastian**, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam meberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. **Keamanan**, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. **Keterbukaan**, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. **Efesiensi**, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal- hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
6. **Ekonomis**, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. **Keadilan dan Pemerataan**, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. **Ketepatan Waktu**, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Ada beberapa cara yang dilakukan untuk mengatasi masalah pelayanan publik dalam pemerintaha yang baik, antara lain:

1. Merubah tekanan-tekanan sistem pemerintahan yang sifatnya sentralistik otoriter menjadi sistem pemerintahan desentralistik demokratis.
2. Membentuk asosiasi/perserikatan kerja dalam pelayanan publik.
3. Meningkatkan keterlibatan masyarakat, baik dalam perumusan kebijakan pelayanan publik, proses pelaksanaan pelayanan publik maupun dalam monitoring dan pengawasan pelaksanaan pelayanan publik.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

4. Adanya kesadaran perubahan sikap dan perilaku dari aparat birokrasi pelayanan public menuju model birokrasi yang lebih humanis *(Post weberian)*.
5. Menyadari adanya pengaruh kuat perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menunjang efektivitas kualitas pelayanan publik.
6. Pentingnya faktor aturan dan perundang-undangan yang menjadi landasan kerja bagi aparat pelayanan publik.
7. Pentingnya perhatian terhadap faktor pendapatan dan penghasilan *(wages and salary)* yang dapat memenuhi kebutuhan minimum bagi aparat pelayanan publik.
8. Pentingnya faktor keterampilan dan keahlian petugas pelayanan publik.
9. Pentingnya faktor sarana phisik pelayanan publik.
10. Adanya saling pengertian dan pemahaman bersama *(mutual understanding)* antara pihak aparat birokrasi pelayan publik dan masyarakat yang memerlukan pelayanan untuk mematuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku khususnya dalam pelayanan publik.

Sebagai inti dari pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi pemerintah Kecamatan adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap masyarakat yang datang mau meminta pelayanan. Berkomunikasi yang baik ini merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang pegawai. Mengapa demikian, Karena setiap pegawai akan berusaha

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

memahami, melayani, dan menghargai berbagai orang yang dijumpai setiap hari . Sehingga hal tersebut akan membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai. Dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang profesional di bidang Manajemen Pelayanan Publik. Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.8. Konsep Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan

Menurut Tjandra (2010) Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di *"Front Office"*. Jadi, upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai tersebut, tetapi juga dari para pegawai di *"Back Office"* yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat. Mengapa dalam konsep pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah harus dilakukan oleh seluruh pegawai karena, tugas apa saja yang dilakukan oleh setiap pegawai mengandung unsur pelayanan yang pada gilirannya akan mempengaruhi mutu pelayanan jasa produk dari instansi dimana pegawai tersebut bekerja yang diterima oleh masyarakat.

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah kecamatan. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut.

Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat. Melalui empati yang dilakukan oleh pegawai itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

3.1.2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah yang beralamat Jl. H. Sutan Alamsyahbuddin Batubara No. 49 Kelurahan Sorkam Kecamatan Sorkam.

3.1.3. Waktu Penelitian

Penelitian direncanakan selama 3 (tiga) bulan mulai bulan Juli sampai dengan bulan September 2019.

3.2. Bentuk Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif, menurut Nawawi(2010) Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang mencari hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih dari beberapa populasi atau sampel dengan teknik pengambilan sampel secara random dan menggunakan instrument penelitian dalam pengumpulan data.

Kerd dan Miles (dalam Moleong, 2010:45) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam Ilmu Pengetahuan Sosial yang secara fundamental bergantung kepada pengamatan manusia dalam kawasan tersendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasannya dan dalam peristilahannya. Sedangkan Boyman dan Taylor (dalam Moleong, 2010:46)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai "prosedur penelitian menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati". Pada penelitian kualitatif menekankan unsur manusia sebagai sarana penelitian yang dapat berhubungan dengan responden, penelitian dengan bantuan orang lain guna pengumpulan data penelitian yang dilakukan.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Nawawi (2010) Dalam melakukan penelitian ini, adapun teknik yang akan di lakukan dalam proses pengumpulan data adalah :

1. Data primer

   Data primer adalah data yang langsung diperoleh oleh peneliti dari responden atau pihak pertama. seperti hasil wawancara dan jawaban kuesioner tentang variabel dan masalah penelitian.

2. Data skunder

   Data skunder adalah data yang tidak langsung diperoleh penulis dari responden, melainkan data diperoleh dari pihak lain, seperti sumber pustaka perusahaan mengenai sejarah perusahaan yang penulis teliti sebagai berikut :

   1. *Lilbrary Research* (Penelitian Kepustakaan)

      Penelitian kepustakaan ini dalam penelitian ini adalah sebagai salah satu cara dalam proses pengumpulan data dengan membaca buku – buku dan bahan bacaan lainnya yang relevan dengan masalah yang akan di teliti.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

2. *Field Research* (Penelitian Lapangan)

   Dalam riset atau penelitian lapangan yang akan di lakukan dalam mencari data dan infomasi di mana penelitian di lakukan secara langsung terjun ke lapangan dengan melakukan cara sebagai berikut :

   a. Observasi yaitu studi atau pengamatan tentang suatu permasalahan yang di lakukan secara langsung dan sistematis oleh peneliti.
   b. Wawancara *(Interview)* yaitu cara yang di lakukan peneliti kepada Kasi Pemerintahan (Bapak Zainal Hamid Sihombing) dan Kasi Tramtib (Medang Simbolon, SPd) serta Lurah Ichwan Ananda Sitompul, S.Sos. yang berwewenang dalam memberikan informasi dalam menggali informasi dan data yang di perlukan
   c. Dokumentasi berupa Foto saat wawancara dengan pihak terkait dalam memberikan informasi dalam penelitian.

3.4. Defenisi Konsep Dan Operasional

Definisi Operasional Variabel adalah penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih *substantive* dari suatu konsep. Tujuannya: agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah di definisikan konsepnya, maka peneliti harus memasukkan proses atau operasionalnya alat ukur yang akan digunakan untuk kuantifikasi gejala atau variabel yang ditelitinya. Definisi Konseptual Variabel adalah penarikan batasan yang menjelaskan suatu konsep secara singkat, jelas, dan tegas seperti dalam penelitian ini memiliki tiga variabel yaitu, prinsip-Prinsip

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Good Governance Dan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah. Dalam hal melakukan Prinsip-Prinsip *Good Governance* tentunya pihak Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah harus memiliki sumberdaya yang yang handal baik itu dari pegawainya itu sendiri agar pengangkatan birokrasi mampu berjalan lancar. Yang menjadi tolak ukur dalam penelitian *good governance* adalah :

1. Akuntabilitas

a. Akuntabilitas ke atas *(upward accountability)*

Menunjukkan adanya kewajiban untuk melaporkan dari pimpinan puncak dalam bagian tertentu kepada pimpinan eksekutif, seperti seorang dirjen kepada menteri.

b. Akuntabilitas keluar *(outward accountability)*

Bahwa tugas pimpinan untuk melaporkan, mengkonsultasikan dan menanggapi kelompok-kelompok *klien* dan *stakeholders* dalam masyarakat.

c. Akuntabilitas ke bawah *(downward accountability)*

Menunjukkan bahwasetiap pimpinan dalam berbagai tingkatan harus selalu mengkomunikasikandan mensosialisasikan berbagai kebijakan kepada bawahannya karena sebagusapapun suatu kebijakan hanya akan berhasil manakala dipahami dandilaksanakan oleh seluruh pegawai.

2. Responsibilitas

a. ***Asas responsif*** adalah bahwa pemerintah harus tanggap terhadap persoalan-persoalan masyarakat secara umum. Pemerintah harus memenuhi kebutuhan masyarakatnya, bukan menunggu masyarakat menyampaikan aspirasinya,

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

tetapi pemerintah harus proaktif dalam mempelajari dan menganalisa kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Jadi setiap unsur pemerintah harus memiliki dua etika yaitu etika individual yang menuntut pemerintah agar memiliki kriteria kapabilitas dan loyalitas profesional. Dan etika sosial yang menuntut pemerintah memiliki sensitifitas terhadap berbagai kebutuhan publik. Orientasi kesepakatan atau kosensus *(cosensus orientation).*

b. ***Asas konsensus*** adalah bahwa setiap keputusan apapun harus dilakukan melalui prose musyawarah. Cara pengambilan keputusan secara konsensus akan mengikat sebagian yang bermusyawarah dalam upaya mewujudkan efektifitas pelaksanaan keputusan. Semakin banyak yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan maka akan semakin banyak yang melakukan pengawasan serta kontrol terhadap kebijakan-kebijakan umum maka akan semakin tinggi tingkat kehati-hatiannya dan akuntabilitas pelaksanaannya dapat di pertanggungjawabkan.

3.5. Teknik Analisis Data

Menurut J. Moleong (2010) menjelaskan bahwa Teknik analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikanya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Jika dikaji, pada dasarnya definisi pertama lebih menitikberatkan pengorganisasian data sedangkan yang ke dua lebih menekankan maksud dan tujuan analisis data. Teknik Analisis data proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan seperti yang didasarkan oleh data.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Dalam penelitian ini, di gunakan metode kualitatif yaitu menggambarkan tentang kondisi data dan informasi yang di dapatkan serta gejala – gejala yang ada. Data yang terkumpul melalui wawancara, observasi serta mendokumentasikan seluruh hasil penelitian.

Metode penelitian Teknik analisis data ini berpedoman terhadap studi atau penelitian yang telah di lakukan pada saat penelitian di lapangan. Berbagai kesimpulan dari hasil penelitian dan di bandingkan dengan teori yang ada, kemudian menyimpulkan penelitian yang telah dilakukan dan selanjutnya di berikan masukan – masukan terhadap Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kecamatan Sorkam

Kecamatan Sorkam merupakan salah satu kecamatan tertua di Kabupaten Tapnuli Tengah. Pada masa pemerintahan hindia belanda wilayah Tapanuli Tengah termasuk Keresidenan Tapanuli yang dipimpin oleh seorang residen berkedudukan di Sibolga. Salah satu putra daerah Tapanuli Tengah yang pernah duduk sebagai residen di keresidenan tapanuli adalah Dr. Ferdinan Lumbantobing dipercaya sebagai menteri di zaman orde lama dan masa awal orde baru, beliau dianugrahi gelar Pahlawan Nasional.

Sejak 3000 tahun lalu sorkam dan munkur dikenal karena ekspor kemeyan dunia yang sangar digenari di Timur Tengah dan Mesir Kuno. Disamping kedua daerah tersebut barus juga menjadi daerah yang sangat penting dalam sejarah peradaban di indonesia karean dipercaya sebagai tempat masuknya ajaran islam pertama dan kristen di Nusantara. Yang jelas, dalam sejarah pekabaran injil di tanah batak, IL Nomensen sebelumnya pernah ber-pos di barus tahun 1862.

Seiring peradaban waktu, keresidenan tapanuli beberapa kali mengalami perubahan teritorial dan pembagian wilayah seiring proses pendudukan kolonial belanda dikwawasan Tapanuli. Kawasan Tapanuli Tengah sebagai daerah tingkat II baru tercermin melalui *Staadblad* no. 563 tahun 1937.

Berdasarkan *Staandblad* tersebut kawan Tapanuli Tengah masuk dalam *Afdeling* Sibolga yang terdiri dari onder distrik Sibolga, Lumut dan Barus.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Adapun *Afdeling* lainnya selain Sibolga di keresidenan Tapanuli adalah Nias, Sidempuan, dan Tanah Batak.

Setelah kemerdekaan, Kabupaten Tapanuli Tengah sebagai daerah otonom dipertegas oleh pemerintah dengan Undang undang darurat Nomor 7 tahun 1956 tentang pembentukan pembentukan otonom daerah Kabupaten-kabupaten dalam lingkungan daerah Provinsi Sumetera Utara. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Tengah Nomor 19 tahun 2007 maka ditetatpkan hari jadi Kabupaten Tapanuli Tengah pada tanggal 24 agustus 1945.

Kabupaten Tapanuli Tengah pertama kalinya atas 4 kecamatan, yaitu : Sibolga, Lumut, Sorkam dan Barus. Sampai saat ini jumlah Kecamatan di kabupaten Tapanuli Tengah mencapai 20 Kecamatan.

Kecamatan Sorkam sudah sejak awal kemerdekaan Indonesia dan hingga pada saat ini telah dipimpin 30 (tiga puluh) periode kepemimpinan yang mana 18 (delapan belas) kali periode dipimpin oleh Asisten Wedana dan 12 (dua belas) kali periode dipimpin oleh Camat.

4.1.1. Batas Wilayah

Kabupaten Tapanuli Tengah merupakan salah satu kabupaten di Sumatera Utara yangmemiliki luas 2.194,98 Km2 (219.498 Ha), yang terletak pada koordinat 1°11’00” - 2°22’0”lintang utara, serta 98°07’ - 98°12’ BT Bujur Timur dengan batas-batas sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatas dengan Kecamatan Parmonangan (Kabupaten Tapanuli Utara).
- Sebelah Timur berbatas dengan Kecamatan Kolang.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

- Sebelah Barat berbatas dengan Kecamatan Sorkam Barat.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Samudera Indonesia.

Kabupaten Tapanuli Tengah terdiri dari 20 kecamatan dengan jumlah penduduk mencapai 324.006 Jiwa dan kepadatan penduduk 148 Jiwa/Km2 Luas wilayah Kabupaten Tapanuli Tengah adalah 2.194,98 Km2 atau sekitar 3,03% dari luas Provinsi Sumatera Utara (72.516,69Km2).

4.2. Visi Dan Misi Kantor Kecamatan Kecamatan Sorkam

Visi adalah gambaran atau cita-cita yang ingin di wujudkan oleh suatu organisasi masa depan. Misi adalah cara yang di tempuh oleh organisasi untuk mewujudkan visi yang telah di tetapkan. Demikian halnya dengan pemerintah Kecamatan Sorkam. Dalam menjalankan roda organisasi pemerintah Kecamatan berpegangang pada Visi dan misi yangtelah di tetapkan oleh pemerintah Kabupaten. Jadi Kecamatan tidak mempuyai Visi Dan Misi yang spesifik.

Visi tersebut adalah "*Terciptanya Pelayanan Publik Yang Efeektif Dan Efesien Sert Kesadaran Masyarakat Yang Tinggi Dalam Mewujudkan Negeri Wisata Sejuta Pesona".*

Dalam rangka mewujudkan visi tersebut maka di tetapkan misi sebagai berikut :

- Meningkatkan kapsitas dan kualitas pembinaan dalam pelayanan, sehingga aktif dalam pelaksanaannya, propersional dan transparansi.
- Meningkatkan kualitas proses Pelayanan yang aspiratif melalui pengadaan pendukung sarana dan prasarana, koordinasi, integrasi antar pelaku

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

pembangunan daerah.

- Meningkatkan kualitas kesadaran dalam mebangun yang tepat guna dan tepat sasaran dan berkelanjutan dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal serta menumbuh kembangkan potensi daerah.
- Meningkatkan pembinaan masyarakat untuk berakhlak baik, mulia dan untuk mencapai cita cita Pembangunan dalam Konsep Pariwisata Tapanuli Tengah.

4.3. Struktur Organisasi Kecamatan Sorkam

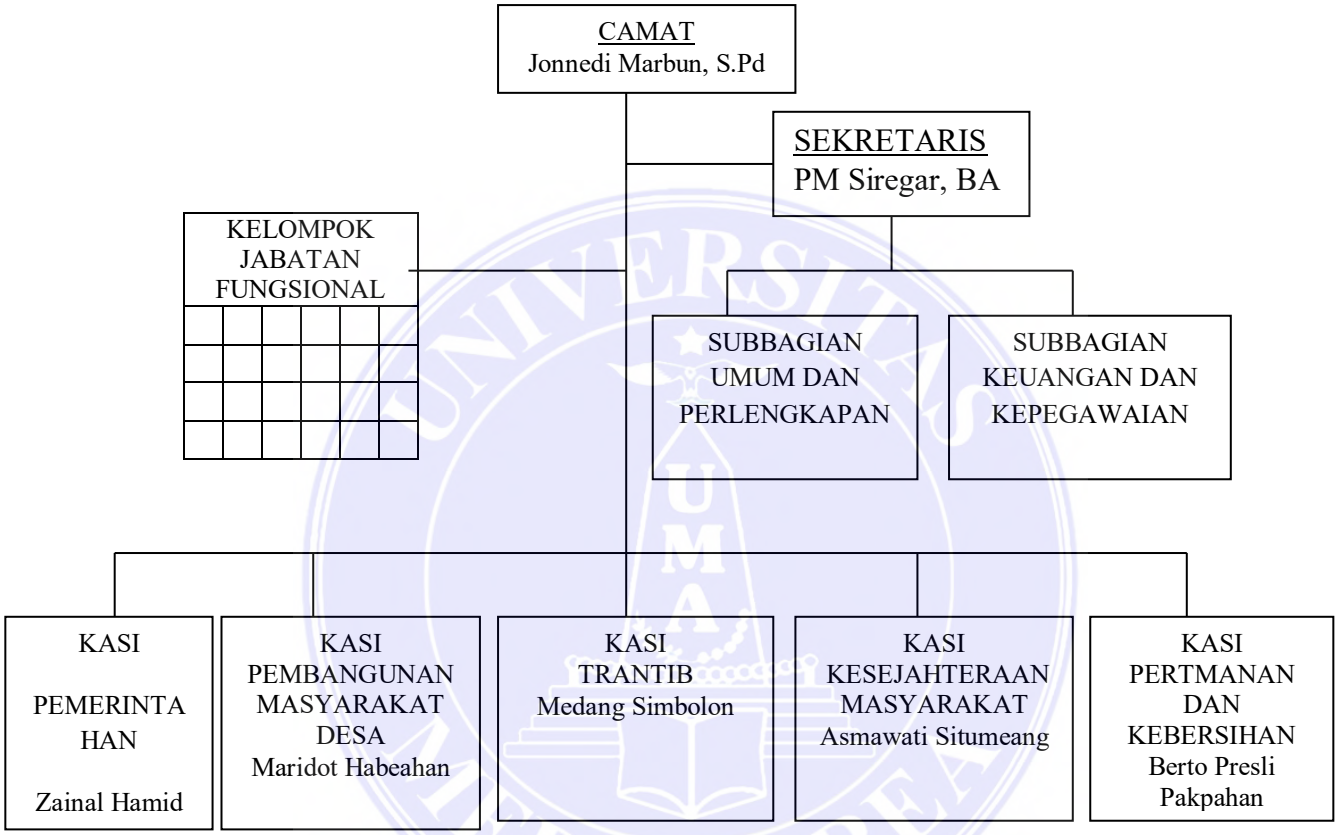
Setiap Departemen atau Organisasi, keberadaannya sangat penting sekali, baik kelancaran maupun efektivitas Departemen atau Organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu, struktur organisasi adalah suatu kerangka yang menunjukkan setiap tugas seseorang di dalam organisasi, sehingga jelas batas-batasnya, hubugannya, wewenangnya dan tanggung jawabnya dalam usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Di samping itu struktur organisasi tersebut juga mempunyai peranan yang sangat penting bagi wilayah kecamatan Sorkam karena dengan adanya struktur orgsnisasi maka kegiatan-kegiatan yang ada pada wilayah kecamatan yang bersangkutan dapat dilakukan secara teratur dan terarah. Adapun struktur organisasi Kantor Camat Sorkam terdiri atas:

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Gambar 4.1

Bagan Strukur Organisasi Kantor Kecamatan Sorkam Peraturan Bupati Tapanuli Tengah Nomor 24 Tahun 2016 Tanggal 29 Desember 2016



Sumber : Kantor Kecamatan Sorkam, 2019

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Tugas Dan Fungsi Kantor Kecamatan Sorkam

Berdasarkan skema struktur organisasi, maka tugas pokok dan fugsi masing-masing bagian di Kantor Camat Sorkam adalah sebagai berikut:

a. Camat

Camat mempunyai tugas membantu Bupati dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan sesuai dengan peraturan perundangan- undangan. Untuk menyelenggarakan tugas sebagiamana dimaksud didalam peraturan perundang-undangan, camat mempunyai fungsi sebhagai berikut :

- Pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenagan pemerintah yang diserahkan langsung oleh pemerintah Kabuapaten.
- Pelayanan peneylenggaraan pemerintahan Kecamatan
- Pelaksanaan Koordinasi terhadap seluruh unit kerjadi kecamatan
- Pelaksanaan urusan kesekretariatan
- Pelaksnaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati

b. SekretarisCamat

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas camat dalam melakukan pembinaan dan pengelolaan administrasi, memberikan pelayanan teknis adminstrasi dan kesekretariatan kepada seluruh satuan kerja dilingkungan kantor kecmatan yang meliputi surat-menyurat dan arsip, kepegawaian dan ketatalaksanaan, keuangan, umum dan perlengkapan, kehumasan dan protol

Document Accepted 26/4/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

serta menyusun laporan atas penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan., sekertaris kecamatan juga mempunyai fungsi yaitu :

- Pelaksanaan urusan kesekretariatan yang meliputi pengelolaan urusan surat menyurat dan arsip, hukum, pengelolaan perlengkapan dan rumah tangga. Pendidikan dan pelatihan serta pelaksanaan urusan kehumasan dan protokol
- Pelaksanaan urusan administarsi keuangan, perbendaharaan dan penyusunan anggaran
- Pelaksanaan urusan kepegawaian dan tatalaksana
- Pelaksanaan pensunan laporan penelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyaarakatan.
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

c. Sub Bagian Umum Dan Perlengkapan

- Menyelenggarakan pembinaan, bimbingan, arahan dan penegakan disiplin pegawai pada lingkup Biro Umum dan Perlengkapan.
- Menyelenggarakan penyempurnaan dan penetapan bahan/data di bidang urusan umum;
- Menyelenggarakan penetapan perencaaan dan program kegiatan di bidang penyelenggaraan bidang umum sesuai ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku.
- Menyelenggarakan penetapan penyusunan *standard* norma dan kriteria penyelenggaraan urusan umum.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

- Menyelenggarakan pembinaan koordinasi, fasilitasi, *monitoring*, evaluasi pengendalian dan kebijakan dalam menyelenggarakan urusan Bidang Umum, Bagian Rumah Tangga serta Bagian Pengadaan dan Perawatan.
- Menyelenggarakan penetapan penyusunan kebijakan di bidang penyelenggaraan bidang umum, rumah tangga serta Bagian Pengadaan dan Perawatan.
- Menyelenggarakan konsultasi dan asistensi dalam menyelenggarakan urusan umum.
- Menyelenggarakan pembinaan dan pengendalian penyelenggaraan urusan bidang umum, rumah tangga serta Bagian Pengadaan dan Perawatan.
- Menyelenggarakan pengkajian dan analisa terhadap penyelenggaran urusan umum.
- Menyelenggarakan klarifikasi terhadap penyelenggaraan urusan umum.
- Menyelenggarakan pembinaan dan pengendalian pengawasan penyelenggaraan urusan umum sesuai ketentuan yang ditetapkan.
- Menyelenggarakan pengembangan informasi dan komunikasi publik dalam penyelenggaraan urusan umum.
- Menyelenggarakan fasilitasi dan koordinasi pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan standard yang ditetapkan.
- Menyelenggarakan penyusunan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan sesuai tugas fungsinya.
- Menyelenggarakan penetapan laporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

d. Subbagian Keuangan Dan Kepegawaian

- Melaksanakan pengelolaan keuangan termasuk pembayaran gaji pegawai.
- Melaksanakan pengadministrasian dan pembukuan keuangan.
- Menyusun laporan pertanggung jawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan.
- Melakukan penyusunan kebutuhan perlengkapan, pengadaan, dan perawatan peralatan kantor, pengamanan, usulan penghapusan aset serta menyusun laporan pertanggung jawaban atas barang-barang inventaris.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.
- Melaksanakan penerimaan, pendistribusian dan pengiriman surat-surat, penggandaan naskah-naskah dinas, kearsipan dinas.
- Menyelenggarakan urusan rumah tangga dan keprotokolan.
- Melaksanakan tugas di bidang hubungan masyarakat.
- Mempersiapkan seluruh rencana kebutuhan kepegawaian mulai penempatan formasi, pengusulan dalam jabatan, usulan pensiun, peninjauan masa kerja, pemberian penghargaan, kenaikan pangkat, DP-3, DUK, Sumpah/ Janji Pegawai, Gaji Berkala, kesejahteraan pegawai, usulan mutasi dan pemberhentian pegawai, pembinaan kepegawaian dan disiplin pegawai di lingkup Badan Kepegawaian Daerah.

e. Kasi Pemerintahan

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas camat yang meliputi pemerintahan umum, kelurahan dan desa, melaksanakan urusan administrasi

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

kependudukan dan catatan sipil, pembinaan politik dalam negeri, pembinaan supremasi hukum dan administrasi pertanahan serta pelaksanakan urusan pelayanan umum disamping itu juga mempunyai fungsi yaitu :

- Pelaksanaan penyusunan program pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum kelurahan dandesa.
- Pelaksanaan penyusanan program pembinaan administrasi dan pelaporan perkembangan kepedudukan dan catatan sipil serta inventarisasi kekayaan kecamatan ada kelurahaan/desa.
- Pelaksanaan penyusunan program, pembinaan supremasi hukum dan administrasi pertanahan serta kekayaan, kebersihan, pertamanan, dan sanitasi lingkungan.
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

f. Kasi Ketentraman danKetertiban

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas camat yang meliputi pelaksanaan pembinaan dan ketentaram dan ketertiban. Disamping itu juga menyelenggarakan fungsi :

- Pelaksanaan penyusunan program dan pembinaan penyelenggaraan aparat ketertiban dan polisi pamong praja.
- Pelaksanaan penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan keteriban umum serta tertib perizinan.
- Pelaksanaan yugas lain yang diberikan oleh Camat.

Document Accepted 26/4/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

g. Kasi Pembangunan Masyarakat Desa

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat dalam mengumpulkan dan menyiapakan bahan teknis perencanaan program, melaksanakan dan mengkoordinasikan penyusunan rencana pebangunan, melakukan pemantauan, evaluasidanpelaaporan atas jalannya pogram pembangunan serta melakukan bembinaan terhadap penyelenggaraan pembangunan dibidang perekonomian yang meliputi pembianaan produksi, distibusi dan lingkungan hidup. seksi pembangunan juga mempunyai fungsi yaitu:

- Pelaksanaan penyusunan rencana dan program serta pembinaan penyelenggaraan pembangunan
- Pelaksanaan pemantauan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan atas penyelenggaraan kegiatan pembangunan.
- Pembinaan perekonomian menyangkut produksi dan distribusi yang meliputi penyelenggaraan pembianaan perbangkan, perkreditan rakyat, koperasi dan usaha kecil, perindustrian dan perdagangan, usaha informal, pertanian, peternakan, perkebunan, perikanan dan kehutanan serta peningkatan kelancaran distribusi hasilproduksi.
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Camat.

h. Kasi Kesejahteraan Masyarakat

Mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas camat dalam mengumpulkan dan menyiapkan bahan petunjuk teknis, melakukan penyusunan rencana dan program serta kegiatan pembinaan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat, mental spritual dan kegiatan urusan kemasyarakatan dan kesejahteraan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

masyarakat lainnya sesuai ketentuan peraturan perundangan-undangan yang berlaku, seksi pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat juga mempunyai fungsi:

- Pelaksanaan penyusunan program dan pembinaan pelayanan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat yang meliputi bantuan sosial, pemberdayaan perempuan, KB dan kesehatanmasyarakat.
- Pelaksanaan penyusunan program dan pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan dan kebudayaan serta kepemudaan dan olahraga.
- Pelaksanaan penyusunan program dan pembinaan kegiatan kemasyarakatan dan kesralainnya.
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

i. Kasi Pertamanan Penerangan Dan Kebersihan

- Pengumpulan bahan dalam rangka perumusan kebijakan teknis di bidang kebersihan, pertamanan dan penerangan jalan umum.
- Penyusunan kegiatan di bidang kebersihan, pertamanan dan penerangan jalan umum.
- Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kebersihan, pertamanan dan penerangan jalan umum.
- Pelaksanaan pengelolaan pengaturan di bidang kebersihan, pertamanan dan penerangan jalan umum.
- Pembinaan dan bantuan teknis pengelolaan di bidang kebersihan, pertamanan dan penerangan jalan umum.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

- Pelaksanaan bimbingan, pengawasan, pengendalian teknis di bidang kebersihan, pertamanan dan penerangan jalan umum.
- Pelaksanaan perijinan di bidang kebersihan, pertamanan dan penerangan jalan umum.
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang kebersihan, pertamanan dan penerangan jalan umum.

4.4. Sarana DanPrasarana

Sarana dan prasarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam melaksanakan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan kantor Kecamatan Sorkam. Adapun sarana dan prasarana pelayanan yang ada di Kecamatan Sorkam yaitu sebagai berikut :

Document Accepted 26/4/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Tabel IV.1

Sarana dan prasarana pelayanan pada Kantor Kecamatan Sorkam

No	Jenis Barang	Frekuensi	keterangan
1.	Mobil Dinas	1	Baik
2.	Motor Dinas	2	Baik
3.	Komputer	2	Baik
4.	Meja	5	Baik
5.	Kursi	7	Baik
6.	Televisi	1	Baik
7.	Lemari arsip	3	Sedang
8.	Papan struktur Kecamatan	1	Baik
9.	Papan pengumuman	1	Baik

Sumber : Kantor Camat Sorkam Tahun 2019

Dari tabel di atas dapat di jelaskan bahwa sarana dan prasarana yang di miliki Kantor Camat Sorkam yaitu 1 unit mobil dinas dan 2 unit motor dinas, komputer sebanyak 2 unit, meja sebanyak 5 buah, kursi sebanyak 7 buah, televisi sebanyak 1 buah, lemari arsip 3 buah, papan struktur Kecamatan 1 buah dan 1 buah papan pengumuman. Dimana sarana dan prasaranaya dalam keadaan baik.Data di atas menunjukkan bahwa minimnya sarana dan prasarana yang di miliki oleh Kantor Camat Sorkam. Minimnya sarana dan prasarana tersebut tentunya mempengaruhi kinerja aparat dalam menyelesaikan pekerjaan ataupun dalam memberikan pelayanan.

Document Accepted 26/4/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

4.5. Pembahasan

4.5.1. Penerapan Kinerja Akuntablitas dan Transparan Pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah

a. Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik

Dalam bidang pemerintahan, tugas pelayanan mempunyai peranan sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menyangkut rakyat secara keseluruhan. Dalam hal ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan pengurusan administrasi kependudukan dan surat keterangan, dimana pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh unit pemerintahan terendah, yaitu ditingkat kecamatan dengan melibatkan seluruh unsur pegawai sebagai abdi atau pelayan mayarakat.

Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari setiap aparatur pemerintah senantiasa dihadapkan pada berbagai persoalan, baik dalam memberikan pelayanan kepada segenap masyarakat maupun dalam melaksanakan pengaturan terhadap segala aktifitas warga masyarakat.

Pelayanan administrasi semakin meningkat kedudukannya dalam kehidupan masyrakat seiring dengan meningkatnya kesadaran akan hak hidup atas pelayanan. Untuk memperoleh pelayanan yang baik dari aparat dibutuhkan manajemen pelayanan yang tepat. Manajemen pelayanan adalah suatu proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum melalui cara- cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani..

Document Accepted 26/4/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Penyelenggaraan pelayanan harus dapat di pertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk itu pelayanan publik harus di laksanakan secara akuntabel dan transparan. Akuntabilitas pelayanan seringkali memberikan penilaian kepada masyarakat terhadap instansi pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan publik. Banyak penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Untuk menjaga agar instansi tetap memiliki citra baik dalam pandangan masyarakat maka perlu dilakukan peningkatan dalam akuntabilitas pelayanan agar tercipta pelayanan publik yang akuntabel.

Untuk mengetahui akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan dan keterangan pada Kantor Camat Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah, peneliti mengunakan indikator-indikator kinerja yang meliputi:

(1) Akuntabilitas Kinerja Pelayanan publik

(2) Akuntabilitas biaya pelayanan publik

(3) Akuntabilitas produk pelayanan publik. Untuk lebih jelasnya hasil pengkajian terhadap ketiga indikator tersebut akan di uraikan sebagai berikut:

Salah satu ukuran yang paling penting dari Akuntabilitas Kinerja pelayanan publik adalah tingkat ketelitian petugas pelayanan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Yang dimaksud dengan ketelitian pegawai bekerja secara profesional sesuai tugas masing-masing. Dengan adanya ketelitian

Document Accepted 26/4/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

pegawai, memungkinkan bagi setiap pegawai untuk mencurahkan pemikiran, perhatian dan kemampuannya dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawab. Dari aspek ini setelah dianalisa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa tingkat ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik,petugas sudah memberikan pelayanan yang akurat sehingga menghasilkan kinerja pelayanan yang memuaskan.

Hal tersebut di buktikan melalui wawancara, dimana hasil yang di dapatkan adalah sebagai berikut: Penulis melakukan wawancara dengan Sekretaris Camat Sebagai berikut :

“ Pihak pimpinan selalu mengingatkan kepada para pegawai untuk melaksanankan tugas secara teliti. Agar hasilnya sesuai yang di inginkan dan tepat sasaran. Tingkat ketelitian ini sangat penting agar dalam melaksanakan tugas tidak terjadi keslahan-kesalahan yang berakibat pada ketidakpuasan masyarakat. Terkhusus bagi petugas yang bertugas pada kasi pelayanan umum yang harus jeli terhadap keluhan dari masyarakat. Begitu juga dengan pegawai yang lain, harus melaksanakan segala tugas dan tanggung jawabnya dengan penuh rasa tanggung jawab. Menurut saya ketelitian pegawai di Kantor ini sudah sangat baik. ini tidak terlepas dari pihak pimpinan yang selalu memperhatikan pihak bawahanya dalam mengerjakan tugasnya sesuai keahliannya masing-masing. (Bapak Paruhum Muda Siregar, BA selaku Sekretaris Camat dalam wawancara, Jam 09.00, Tanggal 8 Agustus 2019).

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan salah satu pegawai sebagai berikut :

“Kami sebagai petugas pelayanan umum tentu harus teliti dalam mengerjakan pekerjaan, baik itu pekerjaan yang di berikan dari atasan maupun pekerjaan yang datang dari masyarakat pengguna jasa. Jika kami tidak bekerja dengan teliti maka hasilnya tentu tidak akan memuaskan. Apalagi saya sebagai kasi pelayanan umum yang melayanai kebutuhan masyarakat yang bervariasi tentunya membutuhkan ketelitian yang tinggi sehingga memuaskan bagi masyarakat. Dan saya selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik tanpa adanya kesalahan- kesalahan yang mengakibatkan keluhan dan ketidakpuasandarimasyarakat” (Bapak Paruhum Muda Siregar, BA selaku Sekretaris Camat dalam wawancara,Jam 09.00, Tanggal 8 Agustus 2019).

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Document Accepted 26/4/21

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Hasil wawancara di atas di perkuat dengan hasil obeservasi pada kantor Camat Sorkam yang menunjukan bahwa pemberi layanan secara akuntabel sudah Cukup teliti dalam menyelesaikan tugasnya. Para pemberi layanan sudah menunjukkan ketelitian kerja kepada masyarakat terhadap produk layanan yang di hasilkan. Hal itu terlihat dari kinerja petugas dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan peraturan dan prosedur sehingga menghasilkan produk pelayanan layanan yang memuaskan bagi masyarakat. Seperti halnya dalam pembuatan KTP dan KK, sebelum di proses petugas memeriksa dengan teliti kelengkapan persyaratan pelayanan dari pemohon.

Hal itu di lakukan agar dalam proses pembuatan KTP Dan KK tidak terdapat masalah dalam pengimputan data. Walaupun terkadang masih terjadi ketelitian yang belum maksimal, tetapi pemberi layanan akan bertanggung jawab penuh untuk memperbaikinya dan memberikan yang terbaik untuk masyarakat.

Dengan demikian bahwa di tinjau dari Tingkat ketelitian pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik. Artinya pemberi layanan sudah cukup mampu menyediakan layanan dengan teliti terhadap produk layanan yang di hasilkan. Ketelitian kerja pemberi layanan terhadap produk layanan yang di hasilkan, tentunya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

b. Keahlian Petugas Secara Resposif Terhadap Pelayanan Publik

Suatu pelayanan yang diberikan dengan berkualitas, tentunya ditentukan oleh bagaimana kecakapan dan kehandalan petugas atau dapat dikatakan dengan menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan, sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.Keahlian dapat diartikan sebagai

Document Accepted 26/4/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

kemampuan seorang dalam mengahadapi situasi dan keadaan di dalam menyelesaikan pekerjaaan dan dalam memberikan pelayanan, keahlian seorang aparat dapat dilihat dari tingkat kreativitas yang dimilikinya serta inovasi-inovasi yang diciptakan dan kemampuannya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan serta dalam memberikan pelayanan.Keahlian merupakan hal dinamis dalam menyelesaikan pekerjaan dan dalam memberikan pelayanan, sebab aparat dituntut harus memiliki karakteristik individu serta kreativitas yang merupakan gabungan dari pengetahuan, keterampilan dan sikap dasar lainnya dari aparat itu sendiri. Keahlian merupakan kriteria yang mampu membedakan di antara aparat yang memiliki kinerja yang unggul dan baik, kompetensi bukan sekedar aspek yang menjadi prasyarat suatu jabatan, tetapi merupakan aspek yang menetukan optimalisasi keberhasilan kinerja. Dalam meningkatkan pelayanan dengan kinerja yang baik pendidikan sangat berpotensi dalam memperluas wawasan aparat itu sendiri. Dengan adanya keahlian tersebut setiap aparat dituntut memiliki tingkat pendidikan yang memadai. Kantor Camat Sorkam memiliki pegawai dengan tingkat pendidikan yang berbeda-beda dan memiliki tingkat emosional yang berbeda pula.

Adapun hasil wawancara yang di peroleh dari informan mengenai Keahlian Petugas Pelayanan Pada Kantor Camat Sorkam adalah sebagai berikut :

"Saya bisa menjamin bahwa kemampuan pegawai pada kantor Camat Sorkam tengah dalam menjalankan tugas dan fungsinya khusunya dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik. Saya selaku pimpinan kantor camat ini sudah berupaya semaksimal mungkin agar pegawai bisa bekerja dengan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pengguna jasa. melihat Tingkat Pendidikan para pegawai di Kantor ini sangat bervariasi, tentu kemampuan dan pengalaman yang di miliki oleh masing-masing pegawai juga

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

berbeda-beda. Untuk menjamin agar pegawai bekerja dengan baik dan profesional maka dalam pembagian tugas dan tanggung jawab kami sesuaikan dengan kemampuan yang di miliki pegawai serta senantiasa memberikan pemahaman kepada mereka tentang tugas dan tanggung jawab yang di embannya. Jaditidakdi ragukan lagi tingkat keahlian dan kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas-tugasnya baik itu dalam memberikan pelayanan maupun tugas lainnya (*Bapak Paruhum Muda Siregar, BA selaku Sekretaris Camat dalam wawancara, Jam 10.00 Wib. Tanggal 8 Agustus 2019*).

Selanjutnya penulis melakukan wawancara kembali dengan salah satu pegawai Kantor Kecamatan Sorkam sebagai berikut :

"Mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat yang melakukan aktivitas pengurusan pelayanan sudah sangat baik. Hal ini disebabkan oleh adanya profesionalitas/keahlian para aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta perannya sesuai dengan tugas yang diemban. Dengan adanya keahlian yang baik dari pegawai akan merubah cara pandang masyarakat kepada pemerintah, sehingga masyarakat merasa puas dalam hal melakukan pengurusan baik Itu menyangkut Pelayanan KTP Maupun KK Dan pelayanan lainnya. Hal ini kami lakukan dengan baik karena merupakan salah satu hal yang penting untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat dan membuktikan kepada masyarakat bahwa pegawai pada kantor camat ini sudah mampu memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin melalui keahlian yang di miliki oleh para pegawai Kantor Camat Sorkam ini. Hal ini juga tidak terlepas dari upaya pimpinan yang selalu memberikan motivasi kepada pegawai untuk selalu senantiasa bekerja layaknya sebagai tenaga kerja yang terlatih dan memiliki keahlian tinggi". (*Bapak Paruhum Muda Siregar, BA selaku Sekertaris Camat dalam wawancara, Jam 11.30, Tanggal 8 Agustus 2019*).

Pernyatan yang di berikan oleh pihak Kecamatan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan pada masyarakat yang mengatakan bahwa :

*"*Para pegawai kecamatan memang sudah memiliki keahlian masing-masing dalam menjalankan tugas dan fungsinya,dalam memberikan pelayanan para petugas selalu menjelaskan dengan baik kepada kita tentang proses pelayanan yang akan kami lakukan. Para petugas menjelaskan denngan sejelas mungkin sehingga kami langsung mengerti. Itu membuktikan bahwa petugas pelayanan memang sudah memiliki kehalian di bidang tersebut. Saya juga merasa puas dengan produk layanan yang di hasilkan karena keahlian yang di miliki maka hasil kerjanya juga sangat memberikan kepuasan " (IbuMedang Simbolon S.Pd dalam wawancara tanggal 09 Agustus 2019, Jam. 09.00)

Document Accepted 26/4/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

" Pegawai di Kantor Camat Sorkam sudah sangat terlatih dan kemampuan/keahliannya dalam memberikan pelayanan tidak di ragukan lagi. Menurut saya itu hal yang sangat wajar,karena para petugas tentunya sudah terlatih dan meiliki pendidikan serta pengalaman di bidangnya. Sehingga mereka di percaya oleh pimpinan untuk melaksanakan tugas tersebut, jadi sudah sepantasnya juga para pegawai harus melaksanakan tanggung jawab tersebut dengan baik agar tidak mengecewakan pihak pimpinan. Selan itu dengan kemampuan yang di miliki oleh pegawai dalam memberikan pelayann, kami dari pihak masyarakat juga akan merasa puas, karena pelayanan yang di berikan tentunya juga akan sangat baik. "(Bapak Wisler Hutabarat dalam Wawancara tanggal 09 Agustus 2019, Jam. 10.00 Wib)

Hasil wawancara di atas di perkuat berdasarkan hasil observasi dilapangan yang menunjukkan bahwa para pegawai di Kantor Camat Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah sudah memiliki keahlian masing-masing dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Keahlian di bidangnya masing-masing di sebabkan karena penempatan pegawai sesuai dengan kemampuannya serta tingkat pendidikannya. Aparat yang memiliki tingkat pendidikan sarjana akan menduduki suatu jabatan sturktural dalam lingkup Kecamatan sesuai dengan gelar yang dimilikinya. Akan Tetapi tidak bisa di pungkiri bahwa dalam organisasi ada aparat yang menduduki jabatan tidak sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimilikinya, tetapi aparat tersebut memiliki pengalaman di bidang itu dan dia mendapat kepercayaan membidangi bidang tersebut.

Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan dapat di lihat dari cara kerja petugas pada kasi pelayanan umum yang terlihat sudah sangat ahli dalam memberikan pelayanan baik dari sikap maupun cara kerja mereka yang sangat profesional. Para petugas menjelaskan secara detail mengenai prosedur pelayanan serta melkasanakan segala tugas dan tanggung jawabnya dengan sebaik mungkin demi memberikan yag terbaik kepada masyarakat. Hal ini tidak lepas dari upaya

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

pimpinan Kantor Camat yang menempatkan para pegawai sesuai keahlian dan kemampuannya masing-masing. Akan tetapi yang menjadi permasalahan pada Kantor Camat ini adalah pegawai memiliki kebiasaan buruk yaitu menunda-nunda pekerjaannya. Mereka cenderung malas dan kurang mengutamakan kebutuhan masyarakat. Kebiasaan inilah yang menyebabkan kelambatan proses pelayanan terlihat dari waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif lama. Rata-rata masyarakat para pengguna jasa harus menunggu dalam waktu paling cepat tiga hari bahkan lebih.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat pemerintah pada Kantor Camat Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah sudah memiliki tingkat keahlian yang baik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai tenaga yang terlatih. Aparat Kantor Camat Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah sudah dibekali dengan pelatihan dasar, serta rata-rata memiliki pengetahuan dan *skill* masing-masing sesuai dengan tupoksinya sehingga aparat dapat bekerja secara profesional. Keahlian pegawai sangat penting dalam suatu birokrasi, karena keahlian akan sangat mempengaruhi dalam penyelesaian pekerjaan maupun dalam memberikanpelayanan.

4.5.2. Kedisplinan dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah

Kedisiplinan sangatlah penting dalam pertumbuhan organisasi, terutama untuk memotivasi aparat agar mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun secara kelompok. Disiplin juga dapat bermanfaat

Document Accepted 26/4/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

untuk mendidik aparat dalam mematuhi peraturan , prosedur maupun kebijakan yang telah di tetapkan untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik. setiap aparat memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi, dalam hal ini aparat di harapkan selalu hadir untuk mengerjakan tugas pekerjaan yang di berikan, di sisi lain harus selalu hadir dalam memberikan pelayanan bagi warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Dari aspek ini setelah dianalisa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa kedisiplinan petugas aparatur Pemerintah Kecamatan Sorkam dalam terlaksana dengan baik,hal tersebut di buktikan melalui hasil wawancara. Dimana hasil yang di dapatkan adalah sebagai berikut:

"Setiap pegawai harus tahu dan mengerti tentang peraturan yang berlaku dalam melaksanakan tugasnya. Dengan adanya perarturan tersebut maka akan meningkatkan tingkat kedisiplinan pegawai baik itu aturan mengenai jam kerja maupun kedisplinan lainnya. Kami dari pihak Kecamatan sudah memiliki aturan mengenai aturan jam kerja, dimana pegawai harus datang pada pukul 08.00 Wib danPulang pada Pukul 16.00 WIB. Dalam hal kedisiplinan pegawai ketika datang dan pulang kerja sudah bisa dikatakan baik, ini karena pegawai selalu datang lebih awal dan selalu aktif apel pagi. Jadi para pegawai dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat karena ketaatan peraturan terhadap waktu kerja". (Wawancara *Bapak Camat Jonnedi Marbun. SPd selaku Camat dalam wawancara, Tanggal 9 Agustus 2019, Jam 11.00 Wib*)

Dalam hal ini penulis melanjutkan wawancara di ruang kerja sekretaris Camat sebagai berikut :

" Dalam penerapan kedisiplinan kerja aparat harus sesuai dengan aturan yang di tetapkan oleh pihak kecamatan. Pegawai harus taat dan patuh terhadap aturan tersebut. Seperti misalnya aturan mengenai jam kerja pegawai, pegawai harus datang tepat pukul 08.00 WIBdan pulang Pada pukul 16.00 Wib. Saya sebagai sekertaris Camat melihat bahwa kedisiplinan pegawai dari ketaatan mereka terhadap aturan jam kerja belum terlaksana dengan baik. Masih ada pegawai yang belum mematuhi aturan tersebut, hal ini bisa saja terjadi karena pada Kantor Camat ini tidak di atur secara tegas tentang sanksi bagi pegawai yang melanggar. Tetapi kami sebagai pihak pimpinan selalu berusaha agar kedisiplinan pegawai akan lebih di tingkatkan lagi. ". (Bapak *Paruhum Muda Siregar, BA selaku Sekretaris Camat dalam wawancara, Tanggal 9 Agustus 2019, Jam 10.30 Wib*).

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Hasil penelitian tersebut di perkuat dengan hasil observsi di lapangan yang menunjukan bahwa masih banyak ditemukan para pegawai yang kurang disiplin, misalnya dalam hal jam masuk kantor. Masih ada beberapa pegawai yang datang dan pulang kantor seenaknya. Hal seperti ini dapat menghambat proses pelayanan dan mengakibatkan para pegawai tidak maksimal dalam menjalankan tugasnya. Selain itu para petugas juga sering berada di luar kantor ketika jam kerja., hal itu di karenakan selain petugas pelayanan mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan, juga di bebani tugas lain yang tidak ada hubungannya dengan tugas pelayanan. Selain tugas Tersebut kegiatan- kegiatan lain yang seringkali di lakukan aparat dalam rangka kepentingan pribadinya adalah mengantar anak ke sekolah, berbelanja bahkan hanya sekedar makan siang atau makan di warung. Berbagai tugas dan pekerjaan sampingan tersebut berdampak pada terbengkalainya tugas pokok pelayanan bahkan menunda proses pelayanan. Sehingga wajar masih banyak informan yang mengatakan bahwa harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dikarenakan petugas tidak ada di tempat. Keadaan ini menunjukkan bahwa rendahnya tingkat kedisipilian pegawai terhadap peraturan serta kurangnya kesadaran pegawai akan pentingnya kepentingan masyarakat.

Dengan demikian bahwa, kedisiplinan pegawai di Kantor Camat Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah ini masih belum dilaksanakan dengan baik. para pegawai Kecamatan belum sepenuhnya menaati peraturan mengenai aturan jam kerja sehingga menimbulkan rendahnya tingkat kedisiplinan. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa birokrasi belum sepenuhnya memberikan penghargaan yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

layak pada masyarakat. Masyarakat masih di tempatkan pada kedudukan yang lemah sehingga kepentingannya seringkali di pinggirkan demi kepentingan pribadi. Adanya pegawai yang menjemput anak ketika jam kerja, berbelanja dan lain sebagainya menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai sangatlah kurang, kurangnya kedisplinan tersebut juga membuktikan bahwa kepentingan masyarakat belum menjadi fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam pengurusan pelayanan yang perlu di perhatikan adalah biaya pelayanan yang harus di keluarkan, ini merupakan salah satu persoalan yang perlu mendapat sorotan dari masyarakat. Dimana fakta sering terjadi pembayaran atas pelayanan yang diberikan di luar ketentuan yang telah di tetapkan oleh suatu organisasi. Karena ada sebagian aparat yang sering memanfaatkan momen pelayanan tersebut sehingga biaya pelayanan sering di naikkan melebihi biaya yang di tetapkan, padahal biaya tersebut adalahmerupakan sumber daya ekonomi yang memberi manfaat utama dalam meningkatkan organisasi. Biaya pelayanan adalah biaya atau tarif termasuk rinciannya yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya pelayanan harus di tentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat sehingga tidak menimbulkan kecemasan , khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu. Adapun rincian biaya/tarif Pelayanan yang di tetapkan pada Kantor Camat Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah yaitu:

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Tabel.IV.2

Biaya/Tarif Pelayanan Kantor Camat Sorkam Kabupaten

Tapanuli Tengah

No	Jenis Pelayanan	Biaya /Tarif	Ket
1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Gartis	Camat
2	Kartu Keluarga (KK)	Gratis	
3.	Surat Perizinan	Rp. 5000	

Sumber : Kantor Camat Sorkam, 2019

Tabel biaya/tarif pelayanan di atas menjelaskan bahwa biaya untuk pembuatan KTP adalah gratis. berlaku baik untuk pembuatan KTP baru, perpanjagan KTP serta pembuatan KTP karena hilang atau rusak. Biaya pembuatan Kartu Keluarga juga gratis dan pembuatan surat Perizinan Rp. 5000. Surat perizinan yang di maksud adalah surat izin keramaian, surat keteranan domisili, surat keterangan izin usaha dan surat keterangan berkelakuan baik.

Mengenai ketetapan biaya pelayanan apakah sudah sesuai dengan aturan biaya yang di tetapkan pada kantor camat Sorkam tersebut, dibuktikan melalui hasil wawancara dari informan dimana hasil yang di dapatkan sebagai berikut :

"Kalau mengenai rincian biaya/tarif , pihak Kecamatan sudah menetapkan kejelasan mengenai biaya yang di bebankan kepada masyarakat, tergantung dari jenis pelayanan yang di butuhkan. Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu berpedoman pada aturan-aturan yang di tetapkan dari kecamatan khususnya dalam hal biaya pelayanan. Biaya pelayanan yang kami tetapkan tentunya tidak akan menjadi beban bagi masyarakat setempat karena menurut kami sudah sesuai dengan kemampuan mereka. Saya selaku pimpinan Kantor Camat selalu menekankan kepada para pegawai khususnya pada kasi pelayanan Umum untuk selalu bekerja dengan jujur , sesuai aturan dan bekerja sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dan pihak

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

kecamatan tidak akan lagi mendapat keluhan dari masyarakat. Karena kami tahu biaya pelayanan sangat penting dan perlu mendapat perhatian dari pihak pimpinan tentunya saya sendiri. Menurut saya petugas yang bekerja pada kasi pelayanan umum selalu menaati segala aturan tersebut, biaya yang mereka bebankan kepada masyarakat sudah sesuai dengan jenis kempuan masyarakat setempat (*Bapak Camat Jonnedi Marbun. SPdselaku Camat dalam wawancara, Tanggal 9 Agustus 2019, Jam 10.30 Wib*)

Selanjutnya wawancara dengan sekretaris Camat Sorkam sebagai berikut :

"Dalam pembayaran biaya pelayanan sudah sesuai biaya yang telah di tetapkan, tetapi tidak bisa di pungkiri memang ada sebagian aparat yang sering melakukan pungutan biaya di luar dari ketentuan yang telah di tetapkan dan itu bukan merupakan tanggung jawab organisasi karena antara aparat dan penerima layanan dalam hal ini masyarakat sudah ada kesepakatan sendiri di antara keduanya. Jadi itu tidak menjadi masalah bagi pihak Kecamatan, karena keinginan itu memang dari pihak masyarakat. Dan biaya tambahan tersebut juga hanya sebagai ucapan terimakasi kepada aparat (Bapak *Paruhum Muda Siregar, BA selaku Sekretaris Camat dalam wawancara, Tanggal 9 Agustus 2019, Jam 11.20 Wib*)

Berdasarkan hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa masih ada penyimpangan aturan mengenai biaya/tarif pelayanan. Para aparat masih belum menggunakan standar yang konsisten dalam hal penetapan biaya/ tarif kepada pengguna jasa. Hal itu terbukti dari aparatyang tidak berpedoman pada aturan yang di tetapkan oleh pihak Kecamatan dalam penetapan biaya kepada masyarakat. Misalnya saja dalam pembuatan KTP dan KK, para pengguna jasa atau masyarakat yang seharusnya gratis namun tetapi pada kenyataannya masih ada saja pegawai melakukan pengutipan, nmaun hal ini telah diketahui oleh Camat Sorkam langsung membeikan berupa peringatan/tegoran`

Kurangnya informasi yang di peroleh masyarakat mengenai biaya/tarif pelayanan di Kecamatan membuat masyarakat merasa tidak terbebani dan tidak mengeluh dengan biaya yang di bebankan kepada mereka , apalagi sebagai masyarakat awam yang mempercayakan semuanya kepada aparat tanpa

Document Accepted 26/4/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

mempertimbangkan apakah yang di lakukan aparat sudah sesuai aturan atau belum. Ketidaktahuan masyarakat mengenai ketentuan aturan biaya/ tarif pelayanan serta masih rendahnya kesadaran aparat terhadap kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bukti bahwa pelayanan publik pada Kantor Camat Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah belum di laksanakan secara transparan dan akuntabel terhadap kebutuhan masyarakat terkhusus dalam hal biaya/tarif pelayanan. Pada dasarnya Pelayanan publik harus di laksanakan secara akuntabel dan transparan oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa biaya/tarif pelayanan pada Kantor Camat Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah belum di laksanakan sesuai dengan aturan yang telah di tetapkan. Para aparat dalam menetapkan biaya kepada masyarakat pengguna jasa masih jauh menyimpang dengan aturan yang d tetapkan oleh pihak Kecamatan. ini membuktikan bahwa aparat menggunakan standar yang tidak konsisten dalam menyelenggarakan pelayanan. Ketika berbicara waktu, prosedur dan mekanisme, maka aturan menjadi sakral dan harus dilaksanakan , tetapi pada saat berbicara masalah biaya maka aturan sering diabaikan bahkan cenderung dilanggar. Pemerintah dalam berbagai sosialisainya selalu mengatakan akan mengutamakan kepentingan pelayanan masyarakat. Pelayanan yang prima (biaya murah, tepat waktu, tidak berbelit-belit dan lain sebagainya) menjadi kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah, tetapi kenyataannya kondisi tersebut tidak mampu direalisasikan dengan baik bahkan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

terus menjadi permasalahan pada setiap unit birokrasi. Apalagi berkaitan dengan biaya pelayanan berbagai aturan dan ketentuan formal tersebut seakan-akan tidak di hiraukan oleh Birokrasi.

a. Responsif pegawai dalam pemberianpelayanan

Yang dimaksud dengan responsif adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (Boediono, 2003 : 69). Mengenai ketepatan waktu dalam suatu proses administrasi pemerintahan seharusnya ada ketentuan untuk penyelesaian suatu pekerjaan yang prinsipnya cepat, tepat sasaran, dan tidak berbelit-belit serta memberikan kesan yang baik bagi masyarakat.

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas.

Pada Kantor Camat Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengahtidak memiliki aturan yang mengatur secara tegas tentang waktu pelayanan baik dalam pelayanan KTP, KK, maupun surat perizinan dari Kecamatan.. Akibat dari tidak adanya batasan waktu tersebut adalah ketidakpastian pelayanan dan dampaknya akan muncul kekecewaan masyarakat pengguna jasa dalam pelayanan. Adapun Hasil wawancara kepada informan, mengenai kecepatan pelayanan di kantor camat Sorkam, dimana hasil yang di dapatkan sebagai berikut:

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Document Accepted 26/4/21

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

“ Kalau berbicara mengenai pelayanan, petugas sudah melaksanakan tugas dengan baik. Akan tetapi berbicara kecepatan pelayanan, kami selaku pemberi pelayanan sudah berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tepat waktu, tetapi terkadang ada hambatan-hambatan kecil yang biasanya memperlambat waktu pelayanan, hambatan tersebut biasanya jika adanya kerusakan teknis ataupun hambatan dari pegawai jika ada kepentingan lain sehingga prosesnya tidak dapat di selesaikan dengan cepat dan tepat waktu”. (Bapak *Paruhum Muda Siregar, BA selaku Sekertaris Camat dalam wawancara, Tanggal 9 Agustus 2019, Jam 11.20 Wib*)

Pernyatan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan pada warga yang mengatakan bahwa:

” Pelayanan yang diberikan pada saya oleh petugas kecamatan menurut saya sudah baik, , tetapi yang sering mengecewakan kenapa tidak bisa selesai dengan cepat. Saya pernah mengurus Kartu Keluarga sudah sejak kemarin baru bisa di ambil tiga hari kemudain. Padahal jika lansung di kerjakan prosesnya tidak akan butuh waktu selama itu ” (Bapak H. Sihotang wawancara Tanggal 10 Agustus 2019, Jam 10.00Wib).

“ mengenai kecepatan pelayanan,saya sebagai pihak masyarakat sangat menyangkan dengan kelambatan proses pelayanan dari pihak Kecamatan. Saya pernah membuat kartu Tanda Penduduk, pegawai menyarankan untuk datang tiga hari lagi. Bukan kah itu waktu yang cukup lama hanya sebatas pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Yang mengecewakan lagi setelah saya datang tiga hari kemudian, ternyata KTP tersebut belum juga di selesaikan denga berbagai alasan dari pihak Kecamatan. Saya sebagai masyarakat biasa hanya bisa diam, yang Saya ingin hanya pelayanan cepat meskipun biaya agak mahal*”* ”(Bapak Sitompul wawancara Tanggal 10 Agustus 2019, Jam 10.30Wib)

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, dalam pemberian pelayanan Pemerintah Kecamatan tidak memberikan ketentuan yang jelas dan tegas mengenai batasan waktu pelayanan. Hal itu terbukti dari waktu penyelesaian permohonan dari masyarakat yang tidak jelas dan bervariasi. Menurut Kewajaran dan akal sehat setiap jenis pelayanan baik itu KTP,KK, dan lainnya bisa di selesaaikan dalam waktu satu hari bahkan bisa diselesaikan dalam hitungan Jamsaja dalam pelaksanaannya, tetapi justru membutuhkan waktu selama tiga hari bahkan bisa lebih. Hal ini dapat di lihat dari lamanya waktu tunggu masyarakat

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

pengguna jasa dimana mereka rata-rata harus menunggu waktu penyelesaian dalam waktu tiga hari bahkan terkadang lebih dari waktu yang di janjikan tersebut. Sehingga tidak jarang masyarakat pengguna jasa merasa kecewa karena ketidakpastian waktu penyelesaian tersebut.

Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa kecepatan pelayanan aparat dalam menyelesaiakan pelayanan pada Kantor Camat Sorkam belum terlaksana dengan baik, terbukti dari tingkat kekecewaan yang di rasakan oleh masyarakat mengenai ketidakpastian waktu pelayanan. Ketidakpastian waktu pelayanan pada Kantor Camat Sorkam di sebabkan karena Kantor Camat tersebut tidak mengatur secara tegas mengenai waktu pelayanan, dan berdampak pada kekecewaan masyarakat pengguna jasa .

a. Kecepatan pelayanan memang menjadi salah satu masalah yang sering terjadi pada setiap unit birokrasi dalam hal pelayanan publik, ini disebabkan karena kurangnya kreativitas dan inisiatif birokrasi untuk mencari jalan keluar terhadap masalah yang ada. Birokrasi hanya terpaku pada aturan-aturan yang telah di tetapkan dan enggan untuk mengambil inisiatif sendiri dalam memecahkan masalah yang terjadi. Oleh karena itu, Kantor Camat Sorkam harus mampu meningkatkan serta mencari jalan keluar mengenai masalah yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan sehingga masyarakat akan merasa puas dengan kinerja aparat.

b. Kejelasan Persyaratan pelayanan

   Indikator yang dapat di gunakan untuk melihat akuntabilitas produk pelayanan publik adalah adanya adanya kejelasan mengenai persyaratan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

pelayanan. Kejelasan persyaratan merupakan hal-hal yang harus di penuhi Oleh masyarakat pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan. Syarat-syarat pelayanan tersebut harus di informasikan secara jelas sehingga memudahkan masyarakat untuk melengkapi segala persyaratan pelayanan tersebut.

Adapun persyaratan setiap jenis pelayanan pada Kantor Camat Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah yaitu :

Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Adapun persyaratan pengurusan KTP di Kecamatan adalah sebagai berikut :

Pembuatan KTP baru, syaratnya adalah :

- Berumur 17 tahun ke atas atau sudah pernah menikah
- Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan
- Kartu Keluarga
- Akta Kelahiran
- Akta Nikah bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun
- Foto ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar

Perpanjangan KTP, syaratnya adalah :

- Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan
- KartuKeluarga
- Foto ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar
- KTP yang telah habis masa berlakunya

KTP hilang /rusak, syaratnya adalah :

- Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan
- Foto ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar

Document Accepted 26/4/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

- Surat keterangan hilang dari kepolisian (bagi KTP yang hilang)
- KTP yang rusak
- Kartu Keluarga

Kartu Keluarga (KK) Persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengurus Kartu keluarga (KK), yaitu :

- Surat Pengantar dari desa/kelurahan
- Akta perkawinan
- Akta Kelahiran

Surat Keterangan Adapun persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengurus surat keterangan yaitu:

- Surat Pengantar dari desa/kelurahan
- KTP

Adapun beberapa jenis surat keterangan yang dapat diurus di Kantor Kecamatan yaitu :

1. Surat keterangan Izin Keramaian
2. Surat keterangan izin usaha
3. Surat Keterangan berdomisili
4. Surat keterangan berkelakuan baik

Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapnuli Tengah sebagai berikut :

" Pada saat masyarakat akan melakukan pembuatan kartu keluarga dan Kartu Tanda Penduduk, kami aparat/petugas segera memberitahu persyaratan yang ada dan proses yang akan dilalui oleh masyarakat, dengan demikian masyarakat pun mengetahui dan mengerti mengenai layanan yang dia butuhkan, disamping itu juga bagaimana aparat/petugas selalu memberi tahu masyarakat mengenai jenis

Document Accepted 26/4/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

pelayanan dan apa saja yang harus disediakan masyarakat misalnya didalam pembuatan kartu keluarga, masyarakat harus menyediakan surat keterangan dari kepala desa, akte nikah, dan nantinya akan mengisi formulir permohonan kartu keluarga". (kasi pelayanan umum dalam wawancara tanggal 09 Agustus 2019, Jam, 13.45 Wib).

Berdasarkan hasil observasi di lapangan menujukkan bahwa upaya aparat Kecamatan dalam menyediakan informasi yang jelas mengenai persyaratan pelayanan sudah di laksanakan dengan cukup baik. selain menyediakan informasi persyaratan pelayanan di Kantor Kecamatan, Pihak Kecamatan juga menginformasikan dengan jelas persyaratan pelayanan kepada setiap masing-masing desa dan masyarakat bisa memperoleh informasi tersebut di Kantor Desa setempat. Hal ini di lakukan sebagai upaya untuk memudahkan masyarakat mengetahui persyaratan pelayanan tanpa harus datang ke Kantor Kecamatan. Mengingat persyaratan pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam proses pelayanan, maka pihak Kecamatan berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat setempat. Tindakan petugas terhadap pengguna jasa yang belum mengetahui persyaratan pelayanan adalah aparat memberitahukan cara melengkapi persyaratan, dimana masyarakat pengguna jasa harus memenuhi peraturan dan prosedur yang telah di tentukan terlebih dahulu sebelum pelayanan dapat di proses. Apalagi menyangkut pelayanan KTP dan KK yang merupakan dokumen penting sebagai bukti identitas diri yang memiliki implikasi terhadap tindakan-tindakan kriminal/pidana seperti penipuan, pencurian dan terorisme.

Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa kejelasan persyaratan pelayanan pada Kantor Camat Kabupaten Tapanuli Tengah sudah di informasikan dengan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

jelas kepada masyarakat pengguna jasa, terbukti dari kemudahan masyarakat dalam memperoleh persyaratan pelayanan yang sudah di sediakan pada kantor desa setempat. Persyaratan pelayanan merupakan hal yang sangat penting di ketahui oleh masyarakat pengguna jasa, sehingga harus di informasikan dengan baik dan jelas kepada masyarakat. Persyaratan pelayanan yang disediakan dengan jelas akan memudahkan masyarakat dalam melengkapi syarat- sayarat pelayanan, sebaliknya jika pesyaratan pelayanan tidak di informasikan secara jelas maka masyarakat akan mengalami kesulitan dalam melengkapi syarat-syarat pelayanan. Oleh karena itu kejelasan persyaratan pelayanan sangat di butuhkan oleh setiap birokrasi demi menunjang kelancaran dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat luas.

Indikator lain untuk melihat Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik adalah dengan Kesederhanaan prosedur Pelayanan. Kesederhanaan yang di maksud adalah Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

Prosedur pelayanan perlu diperhatikan dalam proses pelayanan , bagaimana dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan tahapan- tahapan pelayanan yang ada. Aparat yang memberikan pelayanan di Kantor Camat Sorkam harus mampu untuk merealisasikan kebutuhan masyarakat tanpa harus mempersulit dalam pemberian pelayanan tersebut, serta cenderung lebih menyederhanakan alur pelayanan termasuk pelayanan pengaduan. Adapun prosedur pelayanan pada Kantor Camat Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah dapat di lihat pada tabel sebagai berikut

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Tabel IV.3

Prosedur pelayanan pada Kantor Camat Sorkam

No	Jenis Pelayanan	Prosedur Pelayanan
1	Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	- Pemohon meminta surat keterangan dari Desa atau Kelurahan setempat - Pemohon ke Kantor Kecamatan guna mendaftarkan diri ke petugas pelayanan - Petugas memberikan formulir pendaftaran untuk diisi - Petugas pelayanan mengoreksi berkas dari pemohon - Petugas membawa berkas dan meminta paraf ke kasi kesejahteraan masyarakat - Petugas mengajukan tanda tangan surat pengantar kepada Camat - Camat menyerahkan kepetugas - Petugas meregister/membuatKTP - Petugas menyerahkan kepemohon
2.	Pelayanan Kartu Keluarga (KK)	- Pemohon meminta suratketerangan dari Desa atau Kelurahansetempat - Pemohon ke Kantor Kecamatan guna mendaftarkan diri ke petugas pelayanan - Petugas mengecek kelengkapan dan berkaspersyaratan - Bila berkas lengkap dan benar petugas memproses dan bila kurang lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk di lengkapi - Petugas mengajukan tanda tangan surat pengantar kepada Camat - Camat menyerahkan kepetugas - Petugas meregister/membuat KK - Petugas menyerahkan kepemohon
3.	Surat keterangan/perizinan	- Pemohon mendaftarkan kepetugas pelayanankecamatan - Petugas mengecek kelengkapan dan berkaspersyaratan - Bila berkas lengkap dan benar petugas memproses dan bila kurang lengkap di kembalikan kepada pemohon untuk di lengkapi - Petugas mengajukan tanda tangan surat pengantar kepada Camat - Camat menyerahkan kepetugas - Petugas meregister/membuat surat keterangan atau perizinan - Petugas menyerahkan kepemohon

Sumber : Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah, 2019

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Dari aspek ini setelah dianalisa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Pemerintah Kecamatan Sorkam dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, sesuai dengan ketentuan yang ada, tanpa adanya kesulitan yang diberikan pada masyarakat. Hal ini dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan pada salah satu staf kantor kecamatan, dimana hasil yang didapatkan:

" Kami dari pihak Kecamatan berupaya agar pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat mudah di pahami. Apalagi bagi masyarakat awam yang sulit mengerti mengenai prosedur pelayanan. Untuk itu prosedur yang di tetapkan oleh pihak Kecamatan sudah sangat sderhana dan mudah di mengerti oleh masyarakat. Mengenai informasi prosedur pelayanan bisa di peroleh langsung di Kecamatan, jika ada masyarakat yang kurang mengerti kami pihak Kecamatan akan menjelaskan sejelas mungkin kepada masyarakat tersebut. "(Bapak *Paruhum Muda Siregar, BA selaku Sekretaris Camat dalam wawancara, Tanggal 10 Agustus 2018, Jam 11.00 Wib*)

Pernyatan tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan pada masyarakat yang mengatakan:

" Pelayanan yang diberikan pada saya oleh petugas kecamatan menurut saya sudah baik, dimana pada saat saya menyediakan syarat-syarat administrasi untuk membuat kartu keluarga, petugas pun dengan sigap melayani saya dengan segera memberikan formulir untuk di isi dan memberikan arahan- arahan bagaimana mengisi formulir dengan baik agar tidakterjadi kesalahan dalam pengisian yang ada"(Ibu Sihite dalamwawancara tanggal, 10 Agustus 2019, Jam 14.00 Wib)

Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa petugas sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan oleh pihak pimpinan. prosedur pelayanan pada Kantor Camat Sorkam sesuai dengan tahap-tahap yang di tetapkan dan tidak berbelit- belit. Misalnya dalam pengurusan KTP Maupun KK pemohon harus membawa surat pengatar dari Desa atau kelurahan setempat sebagai bukti bahwa masyarakat tersebut benar-benar berasal dari desa atau kelurahan tersebut. Serta masyarakat juga harus melengkapi berkas-beras sebagai

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

syarat dalam pelayana. Sebelum pembuatan KTP dan KK pemberi layanan terlebih dahulu memeriksa kelengkapan berkas sebagai syarat pelayanan. Jika syarat sudah lengkap maka pembuatan KTP dan KK akan segera di proses. Dalam hal ini, Masyarakat pengguna jasa dalam proses pelayanan cukup melengkapi syarat-syarat pelayanan tanpa harus melalui prosedur yang bebelit-belit.

Dengan demikian dapat dikatakan pelayanan yang diberikan dilihat dari aspek kesederhanaan prosedur dan mekanisme pelayanan sudah baik. Artinya Pihak Kecamatan sudah mampu memberikan pelayanan yang mudah di pahami dan di laksanakan oleh masyarakat tanpa harus melalui proses yang berbelit-belit. Dengan proses pelayanan yang sederhana ini tentu akan memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa karena mereka tidak harus melalui proses yang rumit dan membingungkan.

4.5.3. Upaya Dalam Menciptkan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Secara *Good Governance* Pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah

Upaya pelayanan dalam menciptakan kinerja pegwai dalam pelayanan publik secara *good governance* ini harus dilakukan sesuai dengan kemampuan pegawai. Dimana harus berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. kinerja petugas pemberi pelayanan publik ini turut menunjang kemaksimalan dalam proses pelayanan. Dalam proses pelayanan publik, petugas Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah sudah

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

bertindak secara professional dengan memberikan pelayanan yang sigap dan ramah kepada masyarakat, adapaun yang menjadi upayanya sbeagai berikut :.

1. Secara Akuntabilitas

   Kemampuan aparat Kecamatan dalam prinsip prinsip *good governance* dan kegiatannya secara konsisten dengan kehendak masyarakat, sehingga Akuntabilitas dapat dikatakan baik apabila kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh organisasi dan pemerintah. Akuntabilitas dalam pelaksanaannya tidak hanya berdasarkan pada pencapaian target organisasi saja, tapi juga didasarkan pada sasaran kegiatan program yaitu masyarakat. Kebijakan yang diambil juga diharapkan sesuai dengan niai-nilai dan Norma yang berlaku. Secara umum berdasarkan tugas fungsi pelaksanaan tugas dan program di Kantor Camat Sorkam berjalan dengan baik, namun dalam implementasi teknis masih ada sebagian kecil aparatur yang belum mampu menterjemahkan dan menjalankan tugas yang diberikan kebanyakan di dominasi unsur staf. Hal ini disebabkan kurang adanya motivasi kerja dan inisiatif serta selalu menunggu perintah atasan tanpa adanya kreatifitas dengan demikian kebanyakan aparatur lebih mengkondisikan diri untuk tidak paham terhadap tugas dan fungsi yang di emban pada gilirannya menjadikan pekerjaan menumpuk hanya pada orang tertentu, sehingga banyak pekerjaan yang terbengkalai atau tertunda pelaksanaannya hingga beberapa waktu berimplikasi pada ketidak optimalnya pelaksanaan sesuai target. Pelayanan terbaik adalah prioritas yang diemban oleh setiap pegawai sebagai seorang pelayan masyarakat,

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

hanya saja keterbatasan terkadang menjadi suatu kendala bagi terwujudnya hal tersebut misalnya dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dimana pengelola data kependudukan adalah pengelola tunggal karena tidak adanya pegawai pengganti yang faham akan tugas yang diemban ini sehingga ketiadaan pegawai pengganti bisa menjadi kendala yang akan menghambat pelayanan itu. akuntabilitas dalam sebuah organisasi memang menjadi hal yang sangat penting sebab akuntabilitas ini juga adalah sebuah tanggungjawab seoarang pegawai kepada masyarakat. Oleh karena itu, kinerja pegawai Kantor Kecamatan Sorkam diharapkan mampu menjalankan tugas yang sudah menjadi tanggungjawabnya.Sebab akuntabilitas yang tinggi dapat dijadikan sebuah alat untuk mengukur kinerja pegawai dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun yang terjadi di Kantor Kecamatan Sorkam masih banyak ditemukan pegawai yang datang telat bahkan tidak hadir sehingga kinerjanya belum dapat dikatakan baik, karena masih banyak kelemahan dankekurangan yang harus diupayakan menjadi lebih baik lagi. Kinerja suatu organisasi merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh seorang personal/aparatur atau kelompok untuk mewujudkan tercapainya apa yang menjadi harapan dan tujuan organisasi tersébut. dalam hal ini kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seorang atau kelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Selama ini dalam proses tanggung jawab

Document Accepted 26/4/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

yang diberikan pegawai untuk penyelesaian administrasi dikantor camatbelum dapat dikatakan sudah baik. Hal ini erat kaitannya dengan pencapaian kinerja yang dilihat di kantor Kecamatan Sorkam belum dikatakan pegawai yang baik dalam melaksanakan tugasnya dalam ini akuntabilitas pegawai adalah tanggung jawabnya dimana sebagian besar pegawai tidak bertanggungjawab sebagai abdi negara dimana tugas yang diemban dapat dinilai setiap harinya, karena tugasnya itu rutin sebaiknya pegawai di Kantor Camat Sorkam harus memiliki kesadaran, kesadaran yang dimaksud dapat tercermin dari sikap, prilaku, perbuatan dan tingkah laku dalam melaksanakan tugasnya. Pelaksanaan tugas yang baik akan tercermin dari tupoksi masing-masing bagian sesuai dengan struktur organisasi pemerintahan yang tentunya sudah mempunyai tugas serta tanggungjawab dalam artian ini adalah pelayanan terhadap publik yang membutuhkan. Oleh karena itu tanngungjawab atau akuntabilitas kerja bagi pegawai sangat diharapkan sebab ini akan menjadi salah satu indikator dalam mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan pelaksanaan yang menjadi dasar atau pedoman penyelengaraan pelayanan kepada pihak yang memliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Tanggung jawab pegawai di Kantor Camat Sorkam sebagai satu-satunya pemberi layanan yang memegang peranan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

penting dalam menjalankan tugasnya dengan baik. Proses pertanggung jawaban yang diberikan pegawai terhadap pelayanan yang diberikan kepada kami masih sangat jauh sebagaimana tugasnya. Sehingga masyarakat yang melakukan hubungan tidak merasa disulitkan dengan pelayanan di Kecamatan. Namun yang menjadi permasalahannya adalah ketidak hadiran pegawai khususnya tenaga administrasi kependudukan dikecamatan sehingga pembuatan KTP yang seharusnya selesai dalam waktu yang singkat malah memakan waktu yang cukup lama bahkan berhari-hari hingga antara masyarakat itu bertemu petugas yang bertugas di administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan. Akuntabilitas pelayanan kinerja pegawai di kantor Kecamatan Sorkam ini belum menggambarkan pelayanan yang sudah begitu baik hal ini karena masih adanya masyarakat yang mengaku kesulitan dalam menemui pegawainya sehingga hal ini menghambat masyarakat dalam pelengkapan administrasi karena yang bersangkutan belum ada di ruang kerjanya. Oleh karena itu, untuk mengukur kinerja birokrasi pemerintah kecamatan tentunya harus mempunyai akuntabilitas yang tinggi serta mempunyai nilai serta norma yang baik. Karena pemerintah ini adalah representasi dari pemerintah kabupaten/kota maka penting baginya untuk memperjuangkan kepentingan rakyat dalam hal ini pelayanan.

2. Secara Responsibilitas

Dalam sebuah pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting, sebab responsibilitas ini mengandung arti pelaksanaan kegiatan birokrasi

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

pemerintahan yang berdasarkan prnsip prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan birokrasi dalam sebuah organisasi. Tingkat responsibilitas pegawai di Kantor Camat Sorkam mengenai kejelasan prosedur pelayanan yang di berikaan kepada masyarakat memang masih jauh darikesempurnaan, misalnya dalam hal pembuatan KTP prosedur pelayanan yang kami berikan belum menyesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat, konsekuensi waktu maupun prosedur yang diberikan. Responsibilitas terhadap masyarakat sudah berjalan, Ini artinya pegawai atau aparat camat dalam menjalankan tugasnya sudah berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip administarasi pemerintahan hanya saja belum sampaikepada tahap yang lebih baik. Oleh karena itu. Responsibilitas ini penting untuk di tingkatkan demi tercapainya kinerja birokrasi yang baik sesuai dengan harapan. Sebab responsibilitas ini menyangkut masalah struktur organisasi, Norma-norma dan Etika dalam pelayanannya kepada publik. dalam pengurusan administrasi yang dirasakan masyarakat masi sulit dan respon dari pelayanan yang diberikan pegawai kecamatanpun lamban dimana pegawai kantor camat tidak memeberikan kejelasan mengenai prosedur pengurusan surat-surat yang kami butuhkan misalnya dalam hal pembuatan KTP bahkan prosedur lainnya. Sebaiknya di Kantor Camat Sorkam perlu dibuatkan papan informasi untuk lebih mempermudah kami lagi untuk mengetahui prosedur pelayanan di Kantor Camat. Dengan demikian, responsibilitas yang diberikan pegawai Kantor Camat Sorkam

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

masi lamban dan kurang efektif. Dimana kelengkapan, ketidak sesuaian prosedur, hingga mekanismenya belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).Oleh karena itu, responsibilitas dalam sebuah organisasi maupun instansi pemerintahan sangat diharapkan dalam pelakasanaan karena dengan responsibilitas yang baik ini dapat memberikan kenerja birokrasi pegawai di Kantor Camat menjadi lebih baik dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai birokrasi dalam pemberian pelayanan Kepada Masyarakat Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Pada hasil penelitian ini peneliti akan berusaha untuk mengetahui bagaimana Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah. Adapum kesimpulannya sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat di tarik kesimpulan penerapan kinerja Akuntablitas dan Transparan pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah, secara Akuntabilitas dalam pelayanan publik Tingkat ketelitian pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik. Artinya pemberi layanan sudah cukup mampu menyediakan layanan dengan teliti terhadap produk layanan yang di hasilkan. Ketelitian kerja pemberi layanan terhadap produk layanan yang di hasilkan, tentunya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat.Keahlian petugas secara resposif terhadap pelayanan publik pegawai di Kantor Camat Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah sudah memiliki keahlian masing-masing dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Keahlian di bidangnya masing-masing di sebabkan karena penempatan pegawai sesuai dengan kemampuannya serta tingkat pendidikannya. Aparat yang memiliki tingkat pendidikan sarjana akan menduduki suatu jabatan sturktural dalam lingkup Kecamatan sesuai dengan gelar yang dimilikinya. Akan Tetapi tidak bisa di pungkiri bahwa dalam

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

organisasi ada aparat yang menduduki jabatan tidak sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimilikinya.

2. Kedisplinan dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah ini masih belum dilaksanakan dengan baik. para pegawai Kecamatan belum sepenuhnya menaati peraturan mengenai aturan jam kerja sehingga menimbulkan rendahnya tingkat kedisiplinan. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa birokrasi belum sepenuhnya memberikan penghargaan yang layak pada masyarakat. Masyarakat masih di tempatkan pada kedudukan yang lemah sehingga kepentingannya seringkali di pinggirkan demi kepentingan pribadi. Adanya pegawai yang menjemput anak ketika jam kerja, berbelanja dan lain sebagainya menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai sangatlah kurang, kurangnya kedisplinan tersebut juga membuktikan bahwa kepentingan masyarakat belum menjadi fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Upaya dalam menciptkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik secara *good governance* pada Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengahpihak Kecamatan yaitu memberikan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh setiap pegawai, kinerja petugas pemberi pelayanan publik ini turut menunjang kemaksimalan dalam proses pelayanan. Dalam proses pelayanan publik, petugas Kantor Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah sudah bertindak secara professional dengan memberikan pelayanan yang sigap dan ramah kepada masyarakat baik secara akuntabilitas dan responsibilitas.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian dan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pemerintah Kantor Camat Sorkam lebih memperhatikan kinerja pelayanan pegawai serta kecepatan, sehingga pelayanan publik dapat di laksanakan dengan lebh baik dan penuh tanggungjawab.
2. Pemerintah Kantor Camat Sorkam harus lebih bersifat transparan terhadap masyarakat khususnya mengenai biaya pelayanan sehingga tidak terjadi lagi diskriminasi dalam pelayanan. Serta penambahan faktor pemerataan dalam penyelenggaran pemerintah Kecamatan Sorkam Kabupaten Tapanuli Tengah, demi terciptanya pelayanan publik yang baik, berdasarkan penerapan dari prinsip *Good Governance.*
3. Perlu di lakukan upaya untuk membangun citra yang baik, sebagai aparat yang senantiasa melayani masyarakat dengan penuh tangung jawab serta mengutamakan kebutuhan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21
Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Agustinus, leo. 2006. **Politik dan Kebijakan Publik**. Bandung: AIPI

Aditama, Tjandra Yoga. 2010. **Manajemen Administrasi**. Jakarta: UI Press.

Budiono S, dkk, 2003. **Bunga Rampai Hyperkes dan Keselamatan Kerja**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Dwidjowijoto, Riant Nugroho. (2014) **Kebijakan Publik**: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Endarlin , J.S 2004, **Governance Merupakan Suatu Terminologi** Penerbit Universitas. Diponegoro. Semarang.

Ellwood. 1993. **Praktek Penyelenggaraan Pemerintah di Daerah**, Bima Aksara, Jakarta, 2001.

Haw Widjaja, 2002, **Otonomi Daerah dan Daerah Otonom**, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Hanif Nurcholis, 2005, **Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah**,. Grasindo, Jakarta.

Islamy, M. Irfan. 2010. **Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara**. Jakarta. SinarGrafika

Lalolo, Loina Krina P,2003. **Indikator Dan Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah**, Penerbit: Andi

Mardiasmo, 2011. **Perpajakan**, Edisi Revisi 2011. Penerbit Andi: Yogyakarta.

Pandji Santosa, 2009, **Administrasi Publik, Teori Dan Aplikasi Good Governance,** Penerbit, : Refika Aditama, Bandung

Mangkunegara, A.Anwar Prabu 2012. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Remaja Rosdakarya, Bandung

Manan , Bagir. 2004, Edisi, **Konvensi Ketatanegaraan berilustrasi**. *Penerbit*, FH UII, Press, 2006.

Moleong, J., 2010, **Metode Penelitian Kualitatif**, Penerbit : Remaja Rosdakarya, Bandung

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21

Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Nawawi, Hadari,.2010. **Metode Penelitian Sosial**. Penerbit : UGM Press, Yogyakarta:

P. Siagian, Sondang,. 2012, **Kerangka Dasar Ilmu Administrasi.** Penerbit: Rineka Cipta, Bandung

Rosyada,Dede. Prof. Dr, 2012, **Paradigma Pendidikan Demokratis**, Edisi, Ed.ke-1, Cet.5. Penerbit, Salemba, jakarta.

Rose& A. Lawton, 1991, **Public Service Committee Second Report *Ministerial* Responsibility andAccountability**

Raymond Wawondos dan Ronny H Mustamu (2014) Penelitian ini berjudul **Analisis Implementasi Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Pada Perusahaan Bidang Cargo di Surabaya**.

Rosjidi, 2000, **Pengantar Ilmu Perundang-Undangan Indonesia**, Bandung : MandarMaju.

Sj. Sumarto, Hetifah **Inovasi, Partisipasi, Dan Good Governance**, Bandung: Yayasan Obor Indonesia, 2003

Suwarno, 2005, **Managemen Sumber Daya Manusia**, Penerbit : Gramedia Utama,Jakarta

Sikula , 2010. **Managemen Sumber Daya Manusia**. Salemba Empat, Jakarta.

Sedarmayanti.2010, Prof. Dr. Hj. MPd. APU, 2010, **SumberDayaManusia Dan ProduktivitasKerja,** Penerbit: MandarMaju, Jakarta

Sarundajang, 2012, .**Model Manajemen Sumber Daya Manusia** Indonesia, Asia dan Timur Jauh, Bumi Aksara, Jakarta.

Siagian. P. Sondang (2012). **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Penerbit : Andi Offset, Yogyakarta.

Sobandi . 2006, **Manajemen SDM,** Penerbit: UniversitasDiponegoro: Semarang

Sutmuller,. 2003, Aspek akuntabilitas akan dapat terlaksana apabila dapat terselenggara aspek-aspek

Setiawan. J.S. Endarlin. **Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan**. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset

The World Bank Washington, D.C. ... Penerbitan, Washington D.C The World Bank 2005.

Ulupui, I G. K. A. 2006. **Analisis Pengaruh Rasio Likuiditas**, Penerbit Salemba, Jakarta.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21

Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

Usman&Nurdin. 2002. **Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum**. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Widodo, M.S. 2010, **Konsepdan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik**, Penerbit :Bayu Media, Jakarta.

Winarno.2005. **Kebijakan Publik Teori**, Proses, dan Studi Kasus. Yogyakarta

----------. 2012. **Kebijakan Publik Teori**, Proses, dan Studi Kasus. Yogyakarta

White, J.F Wolf, 1999. Deming's Total *Quality Management Movement and The Baskin Robbins Problem, part 1: is it time to go back to Vanilla***,**

Widodo, Joko.2005. **Kebijakan Publik**. Penerbit :Bayumedia. Malang

----------. 2012**. Kebijakan Publik**. Penerbit :Bayumedia. Malang

B. JURNAL

Annisa Asisiura (2014) Penelitian ini berjudul Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* Pada PT Len Industri.

Diana Fajarwati (2011) Penelitian ini berjudul Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* di Lingkungan Internal Perusahaan Umum Badan Urusan.

Vivi Sulvianti (2013) Penelitian ini berjudul Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* Pada PT Pelita Jaya Prima di Tarakan. Hasilnya adalah PT Pelita Jaya Prima.

C. PERUNDANG UNDANGAN

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah
2. Keputusan Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
5. Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Tengah Nomor 19 tahun 2007 maka ditetatpkan hari jadi Kabupaten Tapanuli Tengah padatanggal 24 agustus 1945.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
---
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21

Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21

6. Undang-undang darurat Nomor 7 tahun 1956 tentang pembentukan pembentukan otonom daerah Kabupaten-kabupaten dalam lingkungan daerah Provinsi Sumetera Utara
7. Peraturan Bupati Tapanuli Tengah Nomor 24 Tahun 2016 Tanggal 29 Desember 2016 Tentang Bagan Strukur Organisasi Kantor Kecamatan Sorkam

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
---
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/4/21

Access From (repository.uma.ac.id)26/4/21