

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN
PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN
GUNDALING I KOTA BERASTAGI**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

APRISCA PASKA THERESIA BR GINTING

188520101

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2022

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 4/10/22

Access From (repository.uma.ac.id)4/10/22

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi

Nama Mahasiswa : Aprisca Paska Theresia Br Ginting

NPM : 188520101

Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1



Drs. Bahrum Jamil, MAP

Pembimbing 2



Yurial Arief Lubis, S.Sos, M.IP


Mengetahui

Dekan



Dr. Efhani Juliana Hasibuan, M.Si

Ka. Prodi Administrasi Publik



Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Agustus 2022



Aprisca Paska Theresia Br Ginting

188520101

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :Aprisca Paska Theresia Br Ginting
NPM :188520101
Program Studi :Administrasi Publik
Fakultas :Ilmu Sosial dan Politik
Jenis Karya :Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Agustus 2022



Aprisca Paska Theresia Br Ginting

188520101

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 4/10/22

Access From (repository.uma.ac.id)4/10/22

ABSTRAK

Good governance memiliki prinsip yang menjadi kunci dasar dalam pelaksanaan tata kelola yang baik. Pada kantor Kelurahan Gundaling I Berastagi prinsip-prinsip *good governance* belum sepenuhnya diimplementasikan dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prinsip-prinsip *good governance* pada Kelurahan Gundaling I Berastagi, serta faktor apa yang menghambat terselenggaranya prinsip-prinsip *good governance* tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Sumber data dalam penelitian adalah Lurah, Kepala Seksi Umum, Kepala seksi pemerintahan serta masyarakat. Teknik pengumpulan data melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada kantor Kelurahan Gundaling I Berastagi belum di implementasikan secara maksimal karena masih terdapat indikator yang belum diterapkan dengan baik di Kantor Kelurahan Gundaling I Berastagi. Indikator prinsip-prinsip *good governance* yang sudah diimplementasikan dengan baik, yaitu indikator responsivitas, keadilan, akuntabilitas dan transparansi. Sedangkan yang belum diimplementasikan dengan baik yaitu indikator efektivitas dan efisien yang mencakup tentang kedisiplinan para pegawai dalam melakukan pekerjaan. Selain itu adanya faktor penghambat yang menghambat penyelenggaraan prinsip-prinsip *good governance* pada Kelurahan Gundaling I Berastagi, seperti: sumber daya manusia dan kurangnya sarana dan prasarana.

Kata Kunci: Implementasi, Prinsip-prinsip *Good Governance*, Kinerja

ABSTRACT

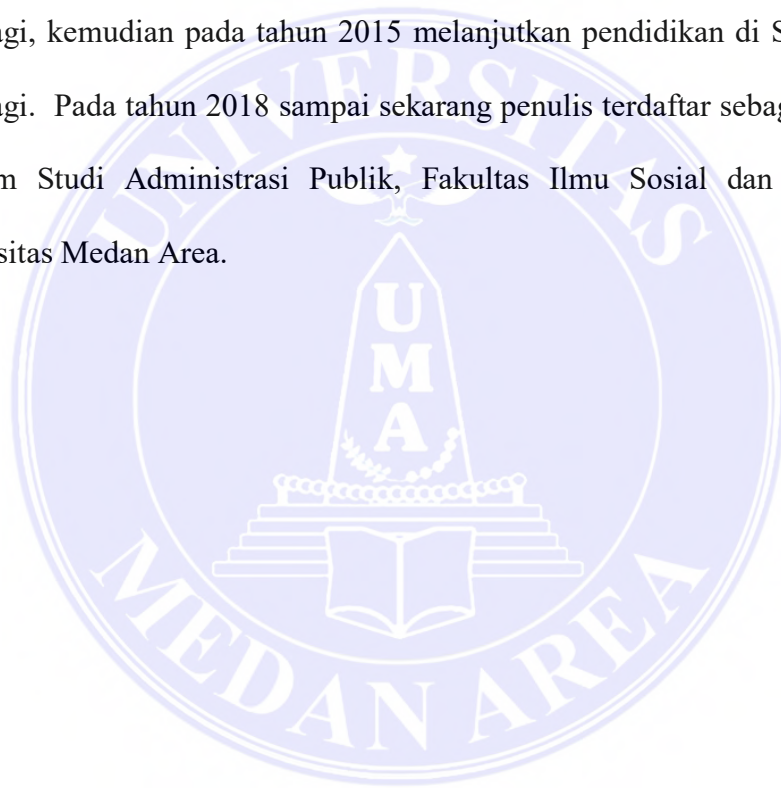
Good governance has principles that are the basic keys in the implementation of good governance. At the Gundaling I Berastagi Village office, the principles of good governance have not been fully implemented properly. This study aims to determine how the principles of good governance in Gundaling I Berastagi Village are and what factors hinder the implementation of the principles of good governance. This research uses qualitative method with descriptive research type. Sources of data in this study are the Head of Village, Head of General Affairs, Head of Government and the Community. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques in this study are reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the implementation of good governance principles in improving the performance of public service organizations at the Gundaling I Berastagi Village Office. Indicators of good governance principles that have been implemented properly are indicators of responsiveness, fairness, accountability and transparency. Meanwhile, those that have not been implemented properly are indicators of effectiveness and efficiency which include the discipline of employees in doing work. In addition, there are inhibiting factors that hinder the implementation of good governance principles in Gundaling I Berastagi Village, such as: human resources and lack of facilities and infrastructure.

Keywords: Implementation, Principles Of Good Governance, Performance

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Aprisca Paska Theresia Br Ginting, anak dari Bangkit Ginting dan Helmawaty Br Tarigan. Lahir pada 21 April 2000 di Berastagi Kabupaten Karo. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara.

Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Swasta Letjend Jamin Ginting Berastagi. Selanjutnya pada tahun 2012 melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Berastagi, kemudian pada tahun 2015 melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Berastagi. Pada tahun 2018 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan atas segala kasih dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar sarjana program Strata 1 (S1) pada program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan Area.

Skripsi ini berjudul **“Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi”**.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, segala dengan kerendahan hati dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat serta penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Dr. Effiati Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
3. Bapak Drs. Bahrum Jamil, M.AP selaku Dosen Pembimbing 1 saya yang selalu sabar dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini

4. Bapak Yurial Arief Lubis, S.Sos, M.IP selaku Dosen Pembimbing 2 saya yang telah memberikan arahan dan bersedia meluangkan waktunya selama penyusunan skripsi ini
5. Ibu Zoraya Alfathin Rangkuti, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris sidang penulis
6. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku Ka. Prodi Administrasi Publik Universitas Medan Area
7. Bapak/Ibu Dosen serta Staff/Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
8. Kedua orangtua, adik serta keluarga saya yang selalu memberikan doa serta dukungan dan motivasi terhadap penyelesaian penulisan skripsi ini hingga dapat disusun dengan baik
9. *My bestie* (Anita, Levis dan Via) yang senantiasa memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini. Terkhusus untuk Anita sahabat terbaik yang selalu mendukung serta memotivasi penulis dan bersedia membantu dalam penulisan skripsi ini
10. Kepala Lurah Gundaling I Berastagi bapak Kartama Tarigan yang berkenan membantu penulis untuk melakukan penelitian serta bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan yang penulis ajukan
11. Pegawai-pegawai yang ada pada Kelurahan Gundaling I Berastagi yang berkenan membantu peneliti dalam mengumpulkan data-data dan bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan yang penulis ajukan
12. Semua masyarakat yang telah membantu peneliti memberikan data dan informasi terkait dengan penelitian ini

13. Seluruh teman-teman seperjuangan (Mahasiswa Administrasi Publik Angkatan 2018) yang selalu memberikan semangat dan doanya.

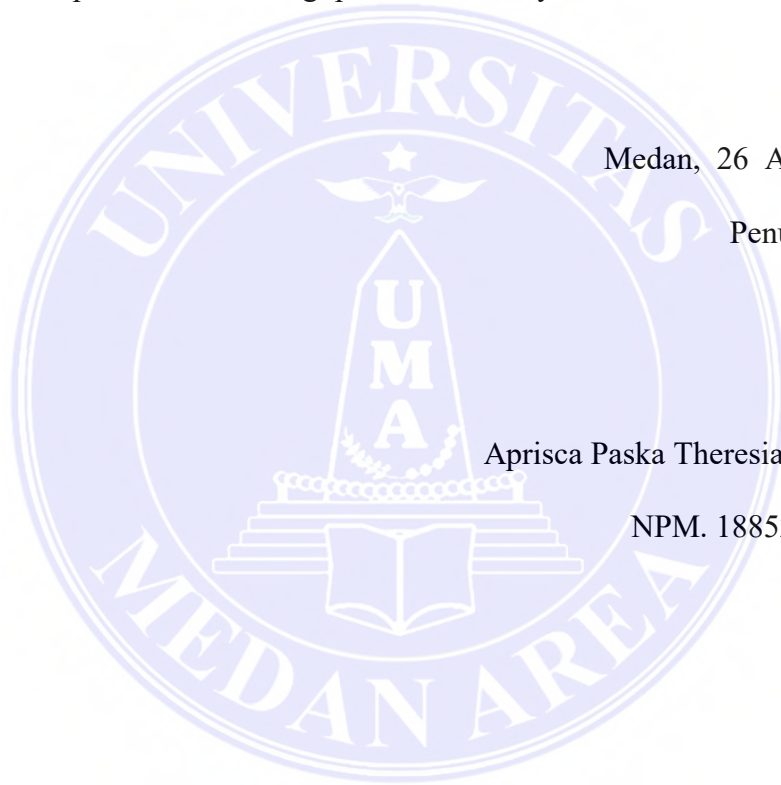
Penulis menyadari, bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak ditemukan kekurangan. Hal ini karena kemampuan dan pengetahuan penulis yang masih sangat terbatas. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai suatu upaya dalam penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para membacanya.

Medan, 26 Agustus 2022

Penulis

Aprisca Paska Theresia Br Ginting

NPM. 188520101



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Implementasi Kebijakan.....	7
2.2 Teori <i>Good Governance</i>	9
2.3 Penelitian Relevan.....	12
2.4 Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Lokasi Penelitian.....	18
3.3 Waktu Penelitian	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.5 Informan Penelitian.....	21
3.6 Sumber Data.....	22
3.7 Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1. Hasil Penelitian	25
4.1.1. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	25
4.1.2. Visi Misi Kelurahan Gundaling I Berastagi.....	25

4.1.3. Struktur Organisasi Kelurahan Gundaling I Berastagi	26
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Gundaling I Berastagi	26
4.2 Pembahasan.....	37
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	65



DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 3.1 Waktu Penelitian	19
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	27



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu suatu tujuan yang ingin dicapai oleh setiap tatanan pemerintahan, baik pemerintah tingkat pusat maupun tingkat daerah. *Good governance* merupakan bagian dari suatu agenda reformasi dengan tujuan agar terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good clean governance*), meliputi profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, supremasi hukum, dan bervisi strategis.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, *good governance* yaitu: “Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat”.

Salah satu implementasi *good governance* dalam menciptakan pemerintahan yang baik yaitu melalui sistem pelayanan publik yang akuntabel. Saat ini pelayanan publik memiliki berbagai kelemahan seperti yang diungkapkan oleh Mohamad (2003:52): kurang informatif, kurang koordinasi, kurang responsif, kurang birokrasi, kurang *accessible* serta kurang mau mendengar saran, masukan, dan aspirasi masyarakat. Selain itu, dilihat dari sisi kelembagaan, salah satu kelemahan utama sistem pelayanan publik yaitu terdapat pada desain suatu organisasi yang tidak dirancang khusus dalam

rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sehingga berakibat pada pelayanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit serta tidak terkoordinasi. Suprijadi (2004:26) mengungkapkan beberapa kelemahan pelayanan publik oleh pemerintah yaitu: Kesulitan pengukuran *output* maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Akhir-akhir ini, penerapan prinsip *good governance* tidak lagi menjadi suatu hal yang diharuskan karena adanya desakan melainkan sudah ditempatkan menjadi suatu kebutuhan organisasi untuk mempertahankan keberadaannya (eksistensi). Jika penerapan prinsip-prinsip *good governance* tidak ada maka dipastikan setiap organisasi dapat terancam keberadaan dan keberlanjutannya.

Kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang berpihak pada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi yang umum merupakan pengertian dari penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Dilihat dari sudut pandang otonomi daerah, terkhususnya di Indonesia penerapan *good governance* adalah suatu kepentingan yang mendesak untuk mewujudkan suatu pemerintahan daerah yang efisien dan efektif, mandiri dan terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Hal ini dapat di dukung dengan di berlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah yang dapat memberikan peluang besar agar terlaksananya asas desentralisasi, dalam hal ini untuk menjamin pelayanan publik yang baik maka di wujudkan dengan diberlakukan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi

Publik. Pemberlakuan kedua Undang-Undang menjadi bentuk mendorong terciptanya *good governance* dalam pelayanan publik.

Prinsip-prinsip *good governance* sangat penting untuk diterapkan pada pelaksanaan pelayanan publik agar dapat meningkatkan kinerja aparatur negara. Karena dalam suatu pemerintahan, pemerintah sudah membuat konsep prinsip-prinsip *good governance* agar dapat meningkatkan sebuah kemampuan dalam birokrasi untuk mewujudkan pelayanan publik/tata pemerintah yang baik.

Adanya ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintahan yang sejauh ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik membuat munculnya suatu konsep *good governance*. Salah satu kriteria ketidakpuasan kinerja pemerintahan misalnya, kurangnya transparansi antara pemerintah terhadap masyarakat, pemerintah kurang mampu memenuhi rasa keadilan dan kesetaraan masyarakat dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga praktik *good governance* sangat perlu diterapkan. Praktik *good governance* ini dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Para pejabat publik serta unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Terdapat tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik bisa menjadi salah satu pendorong praktik

good governance yang ada di Indonesia. Yang pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh *stakeholders*, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik merupakan ranah dari ketiga unsur *governance* untuk melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang sejauh ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui bagaimana implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di kantor kelurahan, terutama pada kantor Kelurahan Gundaling I kota Berastagi. Dimana penerapan *good governance* secara tidak sadar sudah diterapkan sejak lama pada Kelurahan tersebut. Tetapi menurut pengakuan dari beberapa masyarakat setempat masih terdapat beberapa prinsip *good governance* yang belum berjalan dengan baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi, seperti : Kurangnya sikap disiplin para petugas saat melakukan pekerjaan dan para petugas yang sering datang terlambat membuat masyarakat selalu menunggu lama ketika ingin mengurus berkas atau surat. Penyebab kurangnya sikap disiplin para petugas serta sering datang terlambat dalam memberikan pelayanan salah satunya adalah ketidaktegasan pemimpin seperti kurang bersikap tegas dalam memberikan sanksi serta hukuman kepada petugas yang kurang disiplin dan sering terlambat.

Oleh karena itu penelitian ini sangat penting untuk di telusuri agar dapat dijadikan rekomendasi bagi instansi pemerintah yang ada di kota Berastagi untuk dapat menerapkan prinsip-prinsip *good governance* terutama

pada kantor Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi. Dari uraian tersebut membuat penulis menjadi tertarik untuk mengangkat judul dalam penelitian ini yaitu : Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka menurut peneliti rumusan masalah yang sesuai untuk penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada kantor Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi?
2. Apa sajakah faktor yang menjadi penghambat terselenggaranya prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada kantor Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka dapat diketahui bahwa tujuan penelitian tersebut yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada kantor Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor yang dapat menghambat penyelenggaraan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada kantor Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat menjadi suatu rekomendasi pada peneliti berikutnya atau menjadi tambahan referensi kepustakaan bagi yang butuh atau yang punya kepentingan terkhususnya yang berhubungan dengan implementasi prinsip-prinsip *good governance*.

Manfaat lainnya yaitu sebagai bentuk kontribusi terhadap pengembangan Administrasi Publik.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi dunia pendidikan, peneliti berharap agar hasil penelitian ini dapat membantu menambah pengetahuan tentang prinsip-prinsip *good governance*.
2. Bagi pemerintah terkhususnya pada kantor Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi, peneliti berharap hasil dari penelitian ini bisa sedikit menjadi sumbangan pemikiran untuk dapat meningkatkan implementasi prinsip-prinsip *good governance* pada kantor Kelurahan tersebut.
3. Bagi mahasiswa yaitu untuk menambah pengetahuan tentang implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Implementasi Kebijakan

Implementasi merupakan suatu pelaksanaan atau tindakan dari suatu rencana yang telah disusun secara terperinci. Setelah suatu perencanaan dianggap sudah sempurna maka biasanya disitulah dilakukan implementasi. Grindle (1980:7) mengatakan bahwa implementasi yaitu proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Grindle mengatakan bahwa dalam proses implementasi baru dimulai apabila tujuan dan sasaran sudah ditetapkan, program kegiatan juga sudah tersusun serta dana telah siap dan telah disalurkan untuk mencapai suatu sasaran.

Wahab. S. A. (1991:123) mengatakan bahwa: “Fungsi Implementasi Kebijakan yaitu untuk membuat suatu hubungan yang memungkinkan tujuan atau sasaran kebijakan dapat diwujudkan sebagai “*outcome*” (hasil akhir) dari kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, karenanya fungsi implementasi juga mencakup penerusan „apa“ yang dalam ilmu kebijakan (*policy science*) dikenal dengan sebutan “ *Policy Delivery System*” (Sistem penyampaian penerusan kebijakan) yang mencakup dari cara-cara atau sarana-sarana tertentu yang dirancang/didesain secara spesifik serta diarahkan menuju terwujudnya tujuan dan sasaran yang diinginkan.

Sama dengan pendapat diatas, Marilee S. Grindle (1980:18) mengatakan bahwa implementasi kebijakan negara sesungguhnya bukanlah sekedar berangkat dengan mekanisme penjabaran keputusan politik kedalam prosedur rutin untuk saluran birokrasi, namun juga terkait dengan masalah konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh „apa“ dari suatu kebijakan.

Jika pengertian implementasi tersebut dihubungkan dengan kebijakan publik, maka implementasi kebijakan publik dapat diartikan sebagai aktivitas penyelesaian atau pelaksanaan suatu kebijakan publik yang telah ditetapkan/disetujui dengan penggunaan sarana (alat) untuk mencapai tujuan kebijakan. Pada proses kebijakan publik, implementasi kebijakan merupakan tahapan yang dibedakan dari formulasi kebijakan yang dapat dipandang sebagai tahapan yang bersifat teoritis dan bersifat praktis.

Dari beberapa pendapat ahli diatas, sehingga implementasi dapat disimpulkan sebagai suatu kebijakan sesungguhnya yang tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administratif tetapi bertanggung-jawab terhadap pelaksanaan program serta menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, namun juga menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang langsung ataupun tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari *stakeholder* yang terlibat, sehingga dapat berpengaruh terhadap dampak, baik yang diharapkan (*intended*) maupun yang tidak diharapkan (*spillover/negative effect*).

2.2 Good Governance

Governance dan *government* memiliki definisi atau pengertian yang berbeda. Menurut Ganie-Rochman (2000:18) konsep “*government*” mengarah pada suatu organisasi pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi (negara dan pemerintah). Sedangkan konsep “*governance*” bukan hanya pemerintah dan negara saja yang terlibat didalamnya melainkan peran berbagai aktor diluar pemerintah dan negara. Paulus Effendi Lotulung mengemukakan bahwa “Konsep *governance* dalam masyarakat sering dirancukan dengan konsep *government* menunjuk pada suatu organisasi pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi (negara dan pemerintah). Konsep *governance* melibatkan tidak sekedar pemerintah dan negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas”.

Hasibuan (2008:45) mengatakan bahwa *good governance* adalah suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara dimana untuk menciptakan Negara (pemerintah) yang kuat harus dilandasi dengan pola dan sikap serta tindakan pelaku-pelakunya yang dilandasi prinsip-prinsip dan karakteristik tertentu.

Sedarmayanti (2010:67) menjelaskan bahwa pengertian *good governance* yaitu “Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah sistem yang memungkinkan terjadinya mekanisme penyelenggaraan pemerintahan negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif di antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat”. Berdasarkan pengertian tersebut Sedarmayanti (2010:6-7) mengatakan bahwa *good governance* berorientasi pada:

1. Orientasi ideal, Negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional. Orientasi ini bertitik tolak pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen konstituennya.
2. Pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional.

Kemudian Sedarmayanti (2013:282) mengemukakan bahwa *good governance* dapat dilihat melalui aspek pemerintahan, yaitu:

1. Hukum/kebijakan, ditujukan pada perlindungan kebebasan sosial, politik dan ekonomi.
2. Kompetensi administrasi dan transparansi. Kemampuan membuat perencanaan dan melakukan implementasi secara efisien, kemampuan melakukan penyerdehanaan organisasi, penciptaan disiplin dan model administratif, keterbukaan informasi.
3. Desentralisasi. Desentralisasi regional dan dekonstrasi di dalam departemen.

Sedarmayanti (2012:2) menyatakan bahwa supaya *good governance* dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, maka dibutuhkan komitmen serta keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah maupun masyarakat. *Good governance* yang efektif yaitu dengan adanya *alignment* (koordinasi) yang baik dan profesional serta integritas dan etos kerja dan moral yang tinggi. Sedarmayanti (2012:7) menyatakan bahwa ada beberapa unsur atau prinsip yang mampu memberikan gambaran administrasi publik yang mencirikan pemerintahan yang baik yaitu:

1. Responsivitas

Responsivitas merupakan tindakan pemerintah dalam merespon setiap kebutuhan dan aspirasi masyarakat dengan cepat dan tepat. Adapun indikator responsivitas yaitu:

- 1) Kemampuan dalam merespon masyarakat,
- 2) Kecepatan dalam melayani masyarakat, dan
- 3) Ketepatan dalam melayani masyarakat

2. Efektivitas dan efisiensi.

Efektivitas dan efisiensi yaitu penyelenggaraan Negara harus menghasilkan sesuai dengan apa yang di khendaki dengan menggunakan sumber daya secara maksimal. Adapun indikator efektivitas dan efisiensi yaitu:

- 1) Kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, dan
- 2) Memberikan pelayanan yang mudah

3. Keadilan

Keadilan yaitu setiap orang atau setiap warga negara mempunyai kesempatan yang sama untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat tanpa perbedaan gender dan lainnya.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya. Adapun indikator akuntabilitas yaitu:

- 1) Bertanggung jawab terhadap kelalaian dalam pelayanan;
- 2) Pelayanan diberikan dengan mendahulukan kepentingan masyarakat.

5. Transparansi

Transparansi yaitu pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah. Adapun indikator transparansi yaitu:

- 1) Keterbukaan dalam syarat-syarat pemberian pelayanan,
- 2) Keterbukaan dalam biaya pengurusan pelayanan

Berdasarkan beberapa pemaparan mengenai prinsip-prinsip *good governance* diatas, peneliti menggunakan prinsip-prinsip *good governance* oleh Sedarmayanti diantaranya yaitu responsivitas, efektivitas dan efisien, keadilan, akuntabilitas dan transparansi. Dari prinsip tersebut, peneliti menganggap prinsip-prinsip *good governance* menurut Sedarmayanti lah yang paling relevan untuk digunakan sebagai acuan dalam mengumpulkan data dan menganalisis permasalahan dalam penelitian ini. Hal ini ditujukan agar peneliti mengetahui bagaimana implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi.

2.3 Penelitian Relevan

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

1. Sondil E. Nubatonis, dkk (2014). *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan*

Publik. Pada penelitian ini ditemukan masalah dimana pelayanan publik memiliki berbagai kelemahan, seperti yang diungkapkan oleh Mohamad (2003): kurang responsive, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, kurang birokratis, kurang mau mendengar keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat, kurang efisien.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Sondil E. Nubatonis, dkk yaitu dilatar belakangi karena adanya masalah serta kelemahan pada pelayanan publik seperti yang diungkapkan Mohamad (2003) sedangkan penelitian saya dilatarbelakangi karena adanya keluhan masyarakat seperti kurangnya disiplin saat memberikan pelayanan publik.

2. Ayu Amrina Rosyada (2016). *Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda*. Dalam penelitian ini di latar belakangi tentang bagaimana penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik dilaksanakan dan apa yang menjadi hambatan dalam penerapan-penerapan prinsip *good governance*.

Perbedaannya dengan penelitian saya yaitu dalam penelitian yang dilakukan oleh Ayu Amrina Rosyada bertujuan untuk mengamati bagaimana penerapan prinsip *good governance* dalam rangka pelayanan publik sedangkan penelitian saya bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik.

3. Andika Trisno, dkk (2017). *Penerapan Prinsip-prinsip Good governance dalam pelayanan publik Di Kecamatan Wanea Kota Manado*. Pada hasil penelitian ini disimpulkan secara umum pelayanan publik yang mengedepakan prinsip-prinsip *good governance* yang ada Di kecamatan Wanea Kota Manado telah dilaksanakan dengan baik, walaupun belum sepenuhnya maksimal.

Perbedaan nya yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Andika Trisno, dkk bertujuan untuk mengamati bagaimana penerapan prinsip *good governance* dalam rangka pelayanan publik sedangkan penelitian saya bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik.

4. Nisa Yuliana (2018). *Implementasi prinsip – prinsip Good governance. Dalam meningkatkan kinerja organisasai di bidang pelayanan publik Pada Kantor Kecamatan Parigi Di Kabupaten Pangandaran*. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa implementasi prinsip-prinsip *good governance* belum maksimal karena ada beberapa indikator tentang prinsip-prinsip *good governance* yang belum di implementasikan yaitu indikator Responsif dan transparansi.

Perbedaan penelitian yang dilakukan Nisa Yuliana yaitu terdapat beberapa indikator seperti indikator responsif fan transparansi yang belum terimplementasikan sedangkan penelitian saya yaitu hanya terdapat satu indikator yang belum terimplementasikan yaitu indikator efektivitas dan efisien.

5. Linda Tamara (2021). *Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Kasus Di Kantor Kepala Desa Surbakti, Kabupaten Karo)*. Penelitian ini di latar belakang dengan apakah ada pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kinerja organisasi.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Linda Tamara dengan penelitian saya yaitu pada tujuan penelitian yang dilakukan Linda yaitu untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip *good governance* terhadap kinerja organisasi sedangkan penelitian saya bertujuan untuk mengetahui implementasi prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik.

6. Lia Veronika Barus (2011). *Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kecamatan Barusjahe Kabupaten Karo)*. Dalam penelitian ini, penulis menemukan bahwa terdapat pelayanan publik, yang semakin tinggi pelaksanaan *good governance* maka semakin berkualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Barusjahe.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Lia Veronika Barus dengan penelitian saya yaitu pada tujuan penelitian yang dilakukan Lia yaitu untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan *good governance* terhadap pelayanan publik sedangkan penelitian saya bertujuan untuk mengetahui implementasi prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik.

2.4 Kerangka Pemikiran

Good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan sebuah konsep yang akhir-akhir ini banyak diterapkan oleh beberapa organisasi pemerintah di Indonesia guna tercapainya pemerintahan yang efektif dan efisien idaman masyarakat. Dalam menerapkan suatu sistem pemerintahan maka diperlukan prinsip-prinsip *good governance* yang baik pada organisasi pemerintah. Karena *good governance* sendiri merupakan suatu tata kelola pemerintahan yang memiliki prinsip serta tujuan yang jelas untuk membangun pemerintahan yang baik.

Adapun peraturan pemerintah yang mengatur tentang *Good Governance* yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, *Good governance* yaitu “Pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas dan supermasi hukum dapat diterima oleh seluruh masyarakat”.

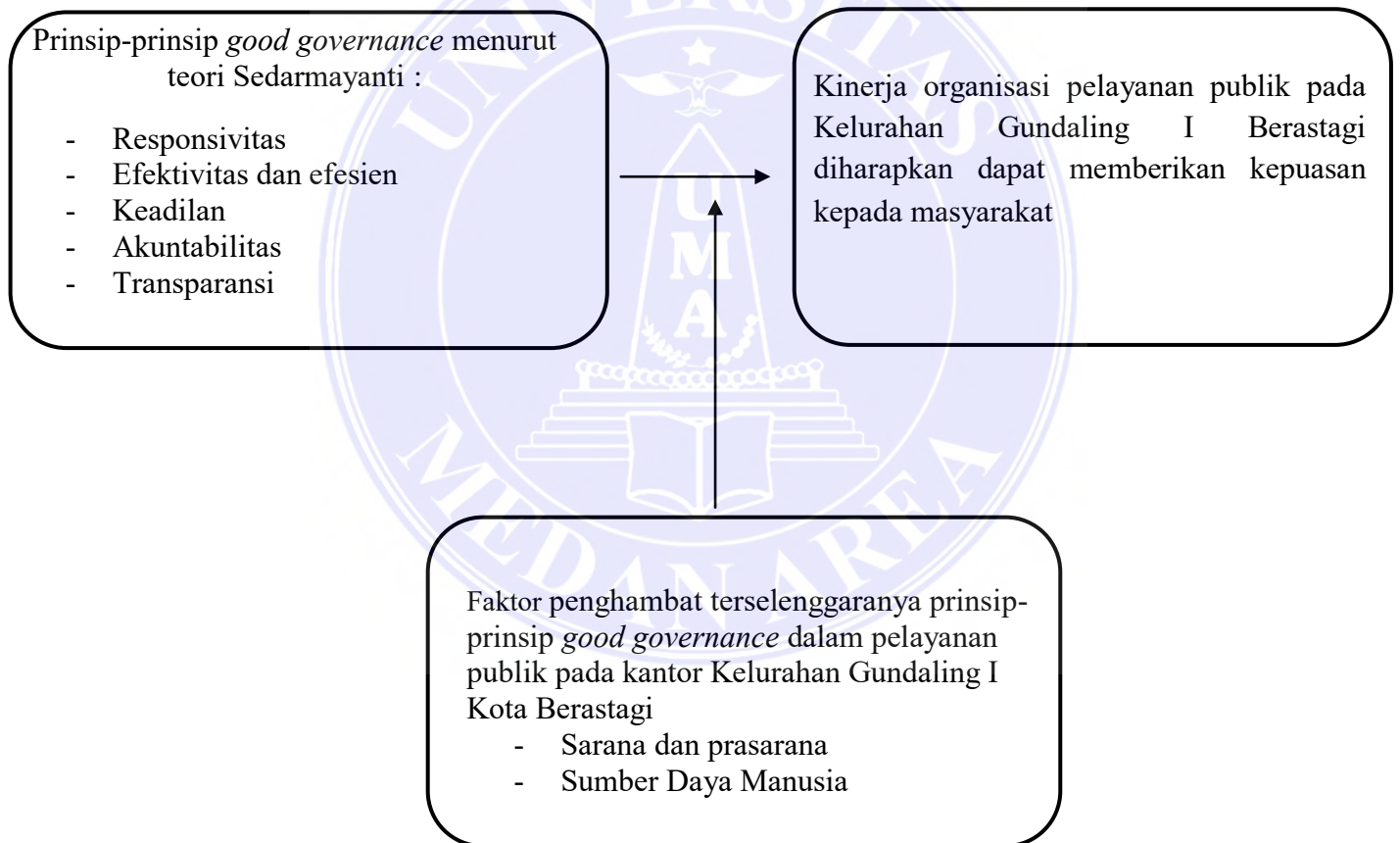
Terdapat banyak prinsip-prinsip *good governance* salah satunya adalah pendapat dari Sedarmayanti (2012:7) yang mengatakan bahwa *good governance* yaitu “Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah sistem yang memungkinkan terjadinya mekanisme penyelenggaraan pemerintahan negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif di antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat”.

Prinsip-prinsip *good governance* menurut Sedarmayanti terdiri dari: Responsivitas, Akuntabilitas, Efektivitas dan efisien, Keadilan, Akuntabilitas dan Transparansi.

Adapun kerangka pemikiran yang dapat digambarkan oleh penulis pada gambar 2.1 adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan objek serta masalah pada penelitian sesuai dengan fakta yang didapat pada saat melakukan penelitian mengenai implementasi prinsip-prinsip *good governace* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada kantor Kelurahan Gundaling I. Selain itu peneliti akan menggunakan tipe penelitian deskriptif. Tipe penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang tujuannya untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* secara objektif dengan menggunakan logika serta teori-teori sesuai dengan lapangan.

Untuk mendapat hasil yang akurat sesuai dengan fakta yang ada di lapangan, maka peneliti akan ikut serta dalam peristiwa atau kondisi yang sedang diteliti.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di kantor Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi Kabupaten Karo provinsi Sumatera Utara. Peneliti memilih lokasi tersebut menjadi tempat penelitian karena menurut peneliti tempat tersebut memiliki aspek pendukung yang mampu untuk menjawab penelitian ini.

3.3 Waktu Penelitian

Tabel 3.1

N O	KEGIATAN	Bulan											
		Okt 2022	Nov 2022	Des 2022	Jan 2022	Feb 2022	Mar 2022	Apr 2022	Mei 2022	Juni 2022	Juli 2022	Agt 2022	
1	Pengajuan Judul	■											
2	Penyusunan Proposal	■	■										
3	Perizinan Sempro		■										
4	Pelaksanaan Sempro			■									
5	Pelaksanaan Penelitian				■	■	■	■					
6	Pengolahan Data				■	■	■	■					
7	Penyusunan Skripsi dan Perbaikan skripsi				■	■	■	■	■				
8	Seminar Hasil										■		
9	Sidang Meja Hijau											■	

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menentukan hasil pencapaian suatu tujuan penelitian, maka dalam penelitian, teknik pengumpulan data harus signifikan dan strategis. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data harus diketahui oleh peneliti agar mampu mendapatkan data yang dapat memenuhi standar yang ditetapkan atau yang berlaku pada dunia penelitian atau dunia akademik. Berdasarkan teknik pengumpulan data, maka peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun metode pengumpulan data dapat dilakukan peneliti yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu dengan melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Observasi yang dilakukan peneliti adalah dengan melihat kondisi di lapangan atau tempat penelitian serta melihat narasumber-narasumber yang akan diwawancara, sehingga penulis dapat lebih mengenal lokasi narasumber yang di wawancara.

b. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) adalah yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong 2007:186). Wawancara merupakan alat rechecking atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara yang biasa peneliti lakukan dalam memperoleh dokumen dengan berdasarkan bukti-bukti akurat, bukti akurat biasanya berupa transkrip, catatan, surat kabar, buku, agenda dan sebagainya. Dokumen yang akan ditunjukkan pada penelitian ini adalah semua dokumen tentang penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan publik pada kantor Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi.

3.5 Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian dipilih peneliti dalam upaya memperoleh bahan dan data-data penelitian lapangan yang dilakukan secara sengaja (*purpose sampling*) dengan perencanaan dan kematangan berfikir.

Dalam penelitian informan memiliki peranan yang penting dalam proses pengambilan data atau informasi. Menurut Hendarso dalam Bagong Suyanto (2005:171-172) informan penelitian meliputi tiga macam, yaitu:

1. Informan Kunci (*key informan*), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
2. Informan Utama atau Umum (*General Information*), yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. Informan Tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang sedang diteliti.

Berdasarkan penjelasan tersebut, informan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Informan Kunci yaitu Lurah Gundaling I Kota Berastagi (Bapak Kartama Tarigan, SE)
2. Informan Utama atau Umum yaitu Kasi Pemerintahan dan Kasi Umum pada Kelurahan Gundaling I Berastagi (Ibu Desy Bangun, A.Md dan Ibu Evi Agustin, A.Md)
3. Informan Tambahan yaitu masyarakat pada Kelurahan Gundaling I Berastagi (Ibu Murni Sinaga dan Bapak Haposan Hutahaean)

3.6 Sumber Data

Penelitian kualitatif mempunyai sumber data utama dari kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Penelitian yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer yaitu data empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah orang yang berkaitan dengan implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada kantor Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sebuah data yang telah dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat

informasi tertulis yang digunakan peneliti. Adapun laporan yang bersifat informasi tertulis yang dikumpulkan peneliti adalah data yang bersifat jurnal, artikel, buku dan sumber-sumber lainnya yang dapat mendukung data yang diperlukan dalam melakukan proses penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Patton sebagaimana dikutip Moleong (2010:280) menjelaskan bahwa teknik analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

Metode penelitian teknik analisis data ini berpedoman terhadap studi atau penelitian yang telah dilakukan pada penelitian di lapangan, berbagai kesimpulan dari hasil penelitian kemudian dibandingkan dengan teori yang ada, kemudian menyimpulkan penelitian yang telah dilakukan dan selanjutnya di berikan masukan-masukan terhadap kantor Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi. Kegiatan analisis data pada penelitian ini terdiri dari empat yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2010:338) pengumpulan data yaitu mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti. Reduksi data meliputi: (1) meringkas data, (2) mengkode, (3) menelusuri tema, (4) membuat gugus-gugus. Kegiatan ini dilakukan peneliti dengan proses penelitian, penyederhanaan, pemusatan data-data dari hasil wawancara di lapangan, yang bertujuan untuk lebih memudahkan penulis dalam melihat hasil wawancara dari berbagai narasumber dan memudahkan pembaca melihat hasil wawancara dengan hasil yang lebih sederhana dan akurat.

3. Penyajian Data

Kegiatan ini dilakukan oleh peneliti dengan memperhatikan data-data informasi hasil wawancara dengan para narasumber yang memiliki kesimpulan dalam setiap pembahasan, sehingga mempermudah peneliti melihat hal yang akan dilakukan selanjutnya.

4. Penarikan Kesimpulan

Kegiatan terakhir yaitu penarikan kesimpulan yang dilakukan oleh peneliti yaitu berdasarkan hasil data-data yang diperoleh di lapangan dan dari hasil penjelasan dari berbagai informan yang di wawancara. Untuk selanjutnya di simpulkan dan dilihat bahwa data tersebut akurat dan dapat dipercayai sesuai kejadian di lapangan.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Beberapa prinsip *good governance* pada kelurahan tersebut sejauh ini sudah cukup di implementasikan dengan baik. Beberapa prinsip yang sudah baik tersebut yaitu prinsip responsivitas, prinsip keadilan, prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa prinsip-prinsip *good governance* tersebut sudah diterapkan dengan baik pada kantor Kelurahan Gundaling I Berastagi. Sedangkan yang belum sepenuhnya di implementasikan pada kantor Kelurahan tersebut yaitu prinsip efektivitas dan efisien. Pada prinsip ini terdapat salah satu indikatornya yang belum sepenuhnya di implementasikan dengan baik seperti kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Diketahui bahwa para petugas yang ada di kantor kelurahan tersebut sejauh ini belum menerapkan sikap disiplin, contohnya masih sering datang terlambat sehingga menyebabkan pelayanan publik dapat terhambat.
2. Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat penyelenggaraan prinsip-prinsip *good governance* pada Kelurahan Gundaling I Berastagi yaitu pertama, sumber daya manusia (SDM) dimana masih terdapat sikap kurang disiplin pegawai saat melakukan pekerjaan seperti pegawai sering datang terlambat dan sikap kurang peduli misalnya datang hanya untuk absensi saja. Kedua, terbatasnya sarana dan prasarana pada Kelurahan Gundaling I Berastagi.

Seperti kurang nya ruang kerja yang menyebabkan pegawai di dalam satu ruangan itu banyak sehingga pegawai merasa sedikit kesempitan serta tidak berfungsinya mesin fotocopy yang membuat pegawai serta masyarakat sedikit kesulitan saat ingin mengcopy berkas atau surat yang diperlukan.

Serta saat ini pada Kelurahan Gundaling I Berastagi, kelurahan tersebut tidak lagi menggunakan data kehadiran atau data absensi melainkan melakukan sidik jari (*finger print*) langsung ke kantor Camat Berastagi.

5.2 Saran

1. Diharapkan pemerintah terkhususnya Lurah serta pegawai yang ada pada Kelurahan Gundaling I Berastagi dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat agar penyelenggaraan prinsip-prinsip *good governance* dapat tercapai dengan baik
2. Diharapkan pemerintah dapat memberikan fasilitas yang lebih lengkap lagi kepada Kelurahan Gundaling I serta memperluas atau memperbesar kantor Kelurahan Gundaling I agar pegawai tidak perlu beramai-ramai di dalam satu ruangan sehingga pegawai tidak merasa kesempitan karena ruangan yang sangat terbatas karena ini dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yang diberikan pada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Abdul Wahab, Solichin. 1991. *Analisis Kebijakan dari formulasi ke implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Andrianto. 2007. *Good E-government Transparansi, Akuntabilitas, Publik Melalui E-government*. Malang: Banyumedia Publishing
- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*: Gadjah Universty Press. Yogyakarta
- Ganie Rohman, 2000. *Good Governance, Prinsip, Komponen, dan Penerapannya dalam Hak Asasi Manusia (Penyelenggaraan Negara yang Baik)*, Penerbit Komnas HAM:Jakarta
- Grindle, Marilee. S. 1980. *Politics and Policy Implementation in the Third World*. New Jersey: Princeton University Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesembilan, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Krina. L. 2003. *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi*. Buku Panduan. Jakarta : Badan Perencanaan Pembangunan
- Moleong, Lexy.J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- _____. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama,
- _____, 2012. *Good Government (Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju
- Sugiyono, 2010. *Teknik Analisis Pengumpulan Data*. Bandung: Alfabeta
- _____, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Suyanto, B, (2005). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group

Tachan, H. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung

Wijaya, Emiliana Sri Pudjiarti. Aris Toening Winarni. 2018. *Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik*. Semarang: Pustaka Magister.

Sumber Jurnal dan Skripsi

Artana, I. M. 2014. *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung*. Universitas Warmadewa Denpasar.

Arisaputra, M. 2013. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Reforma Agraria Di Indonesia*. 28(2), 188-200.

Akib, H. 2010. *Implementasi Kebijakan*. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1)
Dwimawanti, I. 2004. *Kualitas Pelayanan Publik*. Vol 1(1), 109-116.

Hasibuan, B. 2019. *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. Universitas Medan Area.

Harahap. R. 2016. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol 4(4):1-7

Ismayanti. 2020. *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Massalle Kabupaten Enrekang*. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Lukow, S. 2013. *Eksistensi Good Governance Dalam Sistem Pemerintahan Daerah Di Kota Manado*. *Jurnal Hukum Unsrat*

Maryam, N . 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 4(1), 1-17.

Nubatonis, S, dkk. 2014. *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Volume 3(1).

Parlindungan, H. 2019. *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Dalam Mewujudkan Good Governance*. Universitas Medan Area.

Rosyada, A. 2016. *Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol 4(1) 102-114.

- Supriyadi, Anwar, 2004. *Etika Birokrasi Dalam Mewujudkan Good Governance*. Jurnal Good Governance, STIA-LAN, Jakarta, Vol.3, No :1, Mei 2004.
- Tomuka, S. 2013. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung*. Vol 1(3).
- Trisno, A, dkk. 2017. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Wanea Kota Manado*. Jurnal Eksekutif. Vol 1(1).
- Tamara, L. 2021. *Pengaruh penerapan prinsip-prinsip good governance terhadap kinerja organisasi*. Universitas HKBP Nomensen
- Utama, I. *Analisis Penerapan Prinsip Good Corporate Governancr (GCG) Dalam Pengendalian Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak Dan Restribusi Daerah Kota Metro Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Universitas Islam Ngeri Raden Intan Lampung.
- Warah, M. 2019. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya*. Universitas Islam AR-RANIRY Darusallam. Banda Aceh.
- Yuliono, R. 2019. *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu dan Ilmu Akuntansi, 8(6), 1-9.
- Yuliana, N. 2018. *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Di Bidang Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Parigi Di Kabupaten Pangandaran*. Universitas Galuh

Sumber perundang-undangan:

1. Bab 1 Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Penyelenggara Pelayanan Publik
2. Pasal 20 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
3. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, tentang Prinsip-Prinsip Kepemerintahan yang Baik
4. Undang-Undang No 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik

Lampiran Data Informan

1. Informan Kunci

Nama : Kartama Tarigan, SE
Usia : 43 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pendidikan Terakhir : Sarjana (S1)
Pekerjaan : Lurah Gundaling I Berastagi

2. Informan Utama

Nama : Desy Br Bangun, A.Md
Usia : 34 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan Terakhir : Diploma 3 (D3)
Pekerjaan : Pegawai di Kelurahan Gundaling I Berastagi

Nama : Evi Agustin, A.Md
Usia : 41 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan Terakhir : Diploma 3 (D3)
Pekerjaan : Pegawai di Kelurahan Gundaling I Berastagi

3. Informan Tambahan

Nama : Murni Sinaga
Usia : 47 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan Terakhir : SMA
Pekerjaan : Penjaga Kebersihan

Nama : Haposan Hutahaean
Usia : 50 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pendidikan Terakhir : SMA
Pekerjaan : Kepala Lingkungan I



PEDOMAN WAWANCARA

Informan Kunci dan Informan Utama : Lurah, Kasi Umum dan Kasi

Pemerintahan Kelurahan Gundaling I Kota Berastagi

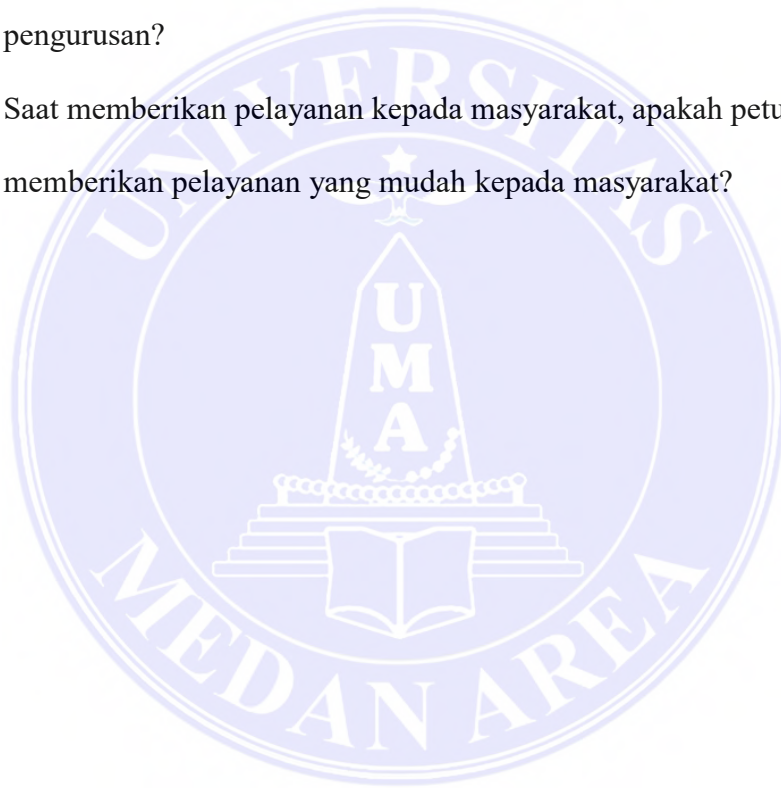
1. Apa saja faktor yang dapat menghambat terselenggaranya prinsip-prinsip good governance pada Kelurahan Gundaling I?
2. Menurut bapak/ibu apakah prinsip-prinsip good governance yang berjalan saat ini memberikan manfaat efektif dan efisien bagi masyarakat?
3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, apakah petugas memberikan respon yang baik?
4. Sejauhmana tingkat kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
5. Pada saat memberikan pelayanan, apakah petugas memberikan pelayanan dengan tepat? Dengan kata lain apakah sudah sesuai dengan keinginan masyarakat ?
6. Apakah petugas yang ada pada kelurahan ini sudah menerapkan sikap disiplin dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan?
7. Saat petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, apakah sudah sesuai dengan SOP?
8. Apakah petugas sudah transparan atau terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada syarat-syarat dalam hal pengurusan?
9. Apakah petugas sudah transparan atau terbuka terhadap biaya dalam pelaksanaan pelayanan?

10. Apakah petugas sudah transparan atau terbuka terhadap jangka waktu dalam penyelesaian administrasi kepada masyarakat?
11. Saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, apakah petugas memberikan pelayanan yang mudah kepada masyarakat?
12. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, apakah petugas memberikan pelayanan dengan adil atau memberikan kesempatan yang sama kepada semua masyarakat tanpa perbedaan gender dan sebagainya?
13. Jika petugas lalai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, apakah ada pertanggung jawaban dari petugas?

Informan Tambahan

1. Apakah bapak/ibu sudah puas dengan pelayanan dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Menurut bapak/ibu apakah petugas pada kelurahan Gundaling I ini sudah transparan atau terbuka dalam hal mengenai biaya dalam pelaksanaan pelayanan atau biaya dalam hal pengurusan?
3. Apakah bapak/ibu pernah mendapati petugas lalai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? Jika pernah, apakah petugas bertanggung jawab atas kelalaian tersebut?
4. Bagaimana respon petugas pada saat memberikan pelayanan kepada bapak/ibu?
5. Dalam memberikan pelayanan kepada bapak/ibu, apakah petugas bersikap disiplin dan ramah?
6. Pada saat petugas memberikan pelayanan, apakah sudah sesuai dengan keinginan bapak/ibu?

7. Menurut bapak/ibu bagaimana tingkat kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
8. Apakah petugas memberikan pelayanan yang adil dengan memberikan kesempatan yang sama kepada semua masyarakat tanpa perbedaan gender dan sebagainya?
9. Apakah petugas sudah transparan atau terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada syarat-syarat dalam hal pengurusan?
10. Saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, apakah petugas memberikan pelayanan yang mudah kepada masyarakat?



Lampiran Gambar



Gambar 1. Foto kantor Kelurahan Gundaling I Berastagi

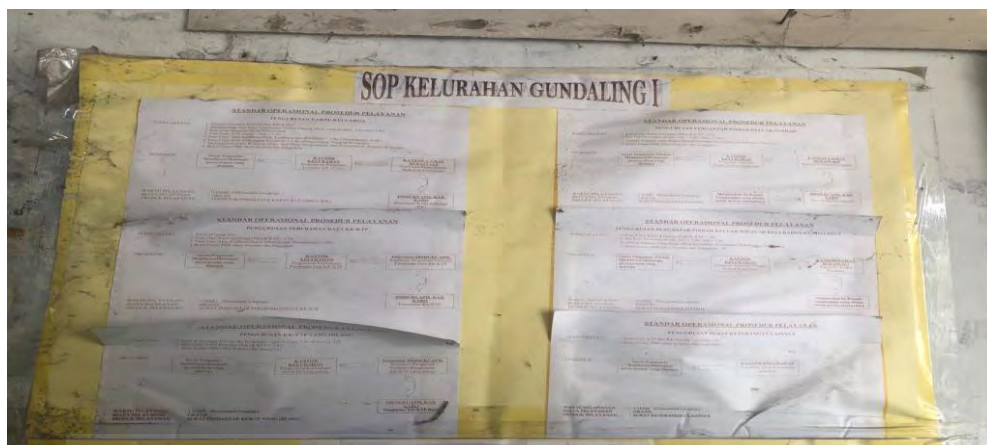
(Sumber: Dokumen Pribadi, Kamis 24 Februari 2022)



Gambar 2. Foto Persyaratan Pelayanan/Pendaftaran Penduduk Kelurahan

Gundaling I Berastagi

(Sumber: Dokumen Pribadi, Kamis 24 Februari 2022)



Gambar 3. Foto SOP (Standar Operasional Prosedur) Pelayanan pada Kelurahan Gundaling I Berastagi
(Sumber: Dokumen Pribadi, Kamis 24 Februari 2022)



Gambar 5. Foto bersama Kasi Umum dan Pegawai Kelurahan Gundaling I Berastagi
(Sumber: Dokumen Pribadi, Kamis 24 Februari 2022)



Gambar 6. Foto bersama Bapak Haposan Hutahaen (Masyarakat)
(Sumber: Dokumen Pribadi, Rabu 2 Maret 2022)



Gambar 7. Foto bersama Ibu Murni Sinaga (Masyarakat)
(Sumber: Dokumen Pribadi, Selasa 1 Maret 2022)