

**IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PUSKESMAS SAMBAU KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

SRI WAHYUNI

131010032

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

2018

**IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PUSKESMAS KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



Oleh:

Sri Wahyuni

131010032

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

2018

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 18 Juni 2018

Yang membuat pernyataan,

Sri Wahyuni

131010032

**IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PUSKESMAS SAMBAU KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**

Oleh:

Sri Wahyuni

131010032

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 18 Juni 2018

Dr. Razaki Persada, S.E., M.Si.

Pembimbing

ABSTRAK

Setiap orang berhak dan wajib mendapatkan kesehatan yang optimal dan berada di lingkungan yang sehat serta nyaman dan aman serta mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana prinsip-prinsip *Good Governance* dan standar pelayanan publik yang diterapkan di Puskesmas Sambau Kota Batam. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian (1) Pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Sambau Kota Batam yang dilihat dari 3 (Tiga) indikator dari Prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu *participation*, *fainess*, *accountability*, sudah dijalankan dengan cukup baik, sedangkan pada indikator *transparency* masih kurang baik karena keterbukaan pihak Puskesmas dalam hal penelitian masih belum adil, artinya penelitian yang harus dilakukan di Puskesmas Sambau hanya boleh dari pihak Kesehatan atau Mahasiswa Kesehatan, sementara penelitian tentang pelayanan atau lebih kepada administrasinya agak dipersulit oleh pihak Puskesmas Sambau serta *efficiency* dan *effectiveness* juga kurang baik dengan adanya kasus keterlambatan pegawai serta kurangnya sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Sambau yang menghambat terciptanya *Good Governance* yang diharapkan. (2) Pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Sambau Kota Batam dilihat dari 6 (enam) indikator penilaian standar pelayanan seperti: penilaian cukup baik terdiri dari indikator prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan karena masyarakat merasa sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan penilaian kurang baik pada indikator waktu penyelesaian, sarana dan prasarana masih banyak keluhan dari masyarakat.

Kata Kunci: *Good Governance*, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Everyone has the right and is obligated to obtain optimal health and is in a healthy environment as well as comfortable and safe as well as getting good quality health services. The purpose of this research is to find out how the principles of Good Governance and public service standards that are applied in Clinic Sambau city of Batam. This research uses qualitative descriptive method. The technique of data collection techniques interviews, observation, and documentation. Research results (1) Services provided by Clinics Sambau Batam city seen from three (3) indicator of Good Governance principles, namely participation, accountability, fairness, already running quite well, while on the indicators of transparency still less well because of the openness of party of clinics in terms of research is still not fair, that research should be done in the health Sambau should only be from the health or the health of students, while research on service or the latter is somewhat more was compounded by the Clinic Sambau as well as efficiency and effectiveness are also less well with the existence of a case of delay employees as well as the lack of infrastructure and facilities that are in the health Sambau that inhibits the creation of Good Governance which is expected. (2) Services provided by Clinics Sambau Batam city as seen from 6 (six) services standard assessment indicators such as: good enough judgment consists of an indicator the procedure of service, cost of service, services, products and infrastructure, and competence of service giver officers because the community felt it was quite satisfied with the service provided. While the assessment is less good on time completion indicators and infrastructure are still many complaints from the public.

Keywords: *Good Governance, Public Service*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. Selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Bobby Mandala Putra, S.IP., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara;
3. Bapak Razaki Persada S.E., M.Si. Selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam, yang sabar dan bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan, motivasi serta dukungan kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
4. Bapak/Ibu Penguji yang telah bersedia menjadi penguji dan memberikan saran dan kritik yang bermanfaat bagi penulis.

5. Bapak/Ibu Dosen Pengajar Universitas Putera Batam, yang telah memberi wawasan serta ilmu pengetahuan kepada penulis dengan pengalaman serta motivasinya.
6. Ibu Maryam Adik Selaku nenek penulis yang selalu berdoa demi kelancaran dalam menyelesaikan Skripsi dan Pendidikan S1 ini;
7. Bapak Razali dan Ibu Miyati Selaku Orang tua yang sudah mendukung dalam segala hal untuk menyelesaikan Pendidikan S1 ini;
8. Dicky Pratama Putra Selaku suami yang selalu ada dan membantu penulis untuk menyelesaikan Pendidikan S1 ini;
9. Shavira Zawya dan Shahira Zawya Selaku Putri Kembar penulis yang selalu mengerti penulis dalam menyelesaikan Pendidikan S1 ini;
10. Indra Irawan dan Emilya Selaku abang dan kakak ipar dari penulis yang mendukung penulis menyelesaikan Skripsi;
11. Yusuf Amirullah dan M. Luthfi Hisyam Selaku adik penulis yang mengerti dan mendukung dalam menyelesaikan Skripsi;
12. Deski Liana S.AP. Selaku sahabat penulis yang bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis menyelesaikan Skripsi;

Semoga Allah S.W.T membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 18 Juni 2018

(Sri Wahyuni)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRAC	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep <i>Good Governance</i>	8
2.2 Pelayanan Publik (<i>Public Service</i>)	15
2.3 Penelitian Terdahulu	23
2.4 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Fokus Penelitian	30
3.3 Lokasi Penelitian.....	30
3.4 Sumber Data.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6 Metode Analisis Data.....	32
3.7 Keabsahan Data.....	33
3.8 Jadwal Penelitian.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35

4.1.2 Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> yang diterapkan di Puskesmas Sambau.....	46
4.1.3 Standar Pelayanan Publik.....	51
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i>	57
4.2.2 Standar Pelayanan Publik.....	59
4.2.3 Implementasi <i>Good Governance</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Sambau Kota Batam.....	60

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA	64
-----------------------------	----

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	32
Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana Puskesmas Sambau	36
Tabel 4.2 Ketenagaan di Puskesmas Sambau	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3.1 Komponen dan Analisis Data.....	32

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pembangunan nasional di bidang kesehatan mempunyai tujuan meningkatkan kesehatan dan gizi masyarakat secara optimal yang ditandai oleh penduduk hidup dengan perilaku baik dan dalam lingkungan yang sehat, serta memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang berkualitas secara adil dan merata di seluruh wilayah Indonesia.

Setiap orang berhak dan wajib mendapatkan kesehatan yang optimal dan berada di lingkungan yang sehat serta nyaman dan aman serta mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan dalam Pasal 5 menyebutkan bahwa;

- 1) Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan
- 2) Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Masyarakat wajib menerapkan pola hidup sehat karena hidup sehat merupakan kebutuhan dasar yang sama penting dengan kebutuhan dasar lainnya. Dengan hidup yang sehat maka tubuh akan sehat sehingga mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia seseorang. Dengan tubuh yang sehat, masyarakat mampu bekerja secara optimal sehingga mempengaruhi pendapatannya. Apabila

pendapatan suatu masyarakat meningkat maka kebutuhan keluarga akan terpenuhi dengan baik sehingga sesuai dengan Pembangunan Negara yang bertujuan tercapainya kesejahteraan hidup manusia.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan merupakan salah satu unsur yang mendorong perubahan kualitas pemerintahan daerah. Pemerintah daerah sebagai regulator dalam menjalankan pelayanan publik harus mengubah pola pikir dan kerjanya sehingga sesuai dengan tujuan otonomi daerah yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Konsep pelayanan publik berhubungan dengan upaya meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan dasar bagi seluruh masyarakat.

Pelayanan publik yang selama ini diselenggarakan oleh pemerintah seringkali tidak bisa membuat suatu kepuasan kepada masyarakat, padahal secara teoritis pelayanan publik mempunyai tujuan untuk memuaskan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang baik dan memuaskan. Setiap bentuk penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Pelayanan yang berkualitas/prima berasal dari istilah “*excellent service*” yang artinya pelayanan yang sangat baik atau yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan, pelayanan disebut sangat baik atau terbaik dan akan menjadi prima, apabila mampu memuaskan pihak yang dilayani.

Puskesmas adalah pusat kesehatan masyarakat yang merupakan sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di Indonesia. Maka sangat perlu adanya pembenahan atau penyempurnaan puskesmas yang ada sehingga mampu mewujudkan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, berkualitas, terjangkau, aman dan merata.

Sebagai sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai misi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas Sambau sangat berperan aktif dalam menangani segala bentuk kebutuhan jasa dalam bidang kesehatan, dan semakin berkembangnya ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan, Puskesmas Sambau juga melakukan pembaruan yang signifikan dengan adanya UGD yang mampu melayani masyarakat 24 jam.

Pelayanan kesehatan yang diterapkan di Puskesmas Sambau ini masih belum memuaskan masyarakat yang berobat di sana, termasuk pada Puskesmas Sambau, salah satu contoh kasus yang peneliti alami sendiri pada saat mencoba berobat disana, pada bagian apotik atau pengambilan obat, petugas yang bertugas

memberikan obat tetapi masih berbicaera dengan petugas lainnya dan tidak melihat kearah pasien serta menjelaskan bagaimana aturan minum obat tersebut.

Adanya upaya dalam bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan pihak Puskesmas Sambau kepada masyarakat akan mendapat penilaian sendiri terhadap pelayanan tersebut, jika pelayanan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan harapan masyarakat maka penilaian yang didapat positif dan masyarakat akan puas, jika sebaliknya pelayanan yang dilaksanakan tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka akan menyebabkan hilangnya minat masyarakat untuk berobat ke Puskesmas Sambau dan memberi dampak buruk kepada masyarakat lainnya. Dengan demikian maka masalah yang akan muncul adalah menurunnya jumlah masyarakat yang berobat ke Puskesmas Sambau dan hilangnya keuntungan yang diterima pihak Puskesmas Sambau, dengan banyaknya klinik-klinik dan Puskesmas yang ada di Kota Batam perlu adanya strategi pemasaran yang tepat dari pihak Puskesmas Sambau

Pelayanan kesehatan yang optimal oleh Puskesmas tidak hanya tergantung pada kelengkapan sarana dan prasarana yang ada juga tidak berdasarkan keuntungan yang diterima, melainkan juga perlu adanya kapasitas tenaga ahli kesehatan dengan jumlah yang memadai dan pelayanan yang memuaskan. Tenaga Ahli Kesehatan Puskesmas merupakan hal yang penting dalam pembangunan kesehatan di Kota Batam khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan. Peningkatan Tenaga Kesehatan baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang ditempatkan pada sarana kesehatan merupakan upaya dalam menunjang kelancaran pelayanan masyarakat.

Sebenarnya pemerintah sudah berupaya mengatasi permasalahan yang terjadi pada aspek kualitas pelayanan dengan berbagai cara, salah satunya melalui *Good Governance*. Secara umum *Good Governance* dapat digambarkan sebagai pelaksanaan tanggung jawab antara pihak instansi kepada masyarakat yang diberikan pelayanan, dengan menggunakan enam prinsip yang menurut hemat peneliti dapat dikaitkan dengan permasalahan yang ada di Puskesmas Sambau.

Dengan melakukan observasi awal, penulis masih banyak menemukan masalah yang terjadi di Puskesmas Sambau, misalnya; Puskesmas sudah buka tetapi Dokter masih belum datang sedangkan pasien sudah ramai menunggu untuk berobat. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PUSKESMAS SAMBAU KOTA BATAM”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Prinsip-prinsip *Good Governance* yang diterapkan di Puskesmas Sambau Kota Batam?
2. Bagaimana standar pelayanan publik yang diterapkan di Puskesmas Sambau Kota Batam?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis:

1. Prinsip-prinsip *Good Governance* yang diterapkan di Puskesmas Sambau Kota Batam?
2. Standar pelayanan publik yang diterapkan di Puskesmas Sambau Kota Batam?

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka studi ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang baik secara teoritis maupun praktis.

Adapun manfaat sederhana yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, melalui penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi terhadap ilmu administrasi publik, khususnya administrasi pemerintahan daerah yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan dan kualitas pelayanan publik oleh instansi pemerintah
2. Manfaat praktis, melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran kepada:

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan publik, selain itu, melalui penelitian ini dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan sekaligus dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terkait

implementasi *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Sambau Kota Batam.

b. Bagi Puskesmas Sambau Kota Batam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Puskesmas Sambau Kota Batam untuk lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan dengan sistem *Good Governanve*.

c. Bagi Masyarakat

Memberikan pengetahuan dan wawasan kepada masyarakat mengenai pentingnya kesehatan dan masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Good Governance

Konsep *good governance* memiliki arti yang luas dan dipahami secara berbeda-beda, meskipun pemahaman mengenai *good governance* berbeda-beda setidaknya sebagian besar dari mereka membayangkan bahwa dengan *good governance* mereka akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik akan menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah semakin peduli dengan kepentingan warga (Mukarom, 2016 : 48).

Menurut Mulyadi (2016: 129) Konsep *Good Governance* melibatkan tiga pilar utama, yaitu pemerintah, korporasi, dan masyarakat sipil yang saling menjaga, mendukung dan berpartisipasi aktif dalam perumusan, implementasi dan evaluasi kebijakan publik dalam kerangka penyelenggaraan pemerintahan di suatu Negara. *Good Governance* tidak akan bisa tercapai apabila integritas pemerintah dalam menjalankan pemerintahan tidak dapat dijamin. Konsistensi pemerintah, korporasi dan masyarakat harus terjamin sebagai wujud peran masing-masing dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Secara umum ada beberapa karakteristik dan nilai yang melekat dalam praktik *good governance*. Pertama, praktik *good governance* harus memberi ruang kepada aktor lembaga non-pemerintahan untuk berperan serta secara optimal

dalam kegiatan pemerintahan sehingga memungkinkan adanya sinergi di antara aktor dan lembaga pemerintah dengan non-pemerintah seperti masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Kedua, dalam praktik *good governance* terkandung nilai-nilai yang membuat pemerintah dapat lebih efektif bekerja untuk mewujudkan kesejahteraan bersama. Nilai-nilai seperti efisiensi, keadilan, dan daya tanggap menjadi nilai yang penting. Ketiga, praktik *good governance* adalah praktik pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik KKN serta berorientasi pada kepentingan publik. Karena itu, praktik pemerintahan dinilai baik jika mampu mewujudkan transparansi, penegakan hukum, dan akuntabilitas publik.

2.1.1 Pengertian *Good Governance*

Istilah “*governance*” sebenarnya sudah dikenal dalam administrasi dan ilmu Politik sejak Woodrow Wilson memperkenalkan bidang studi tersebut kira-kira 125 tahun yang lalu. Istilah “kepemerintahan” atau dalam bahasa Inggris. “*Governance*” yaitu: “*the act, fact, manner of governing,*” berarti: “tindakan, fakta, pola, dan kegiatan atau penyelenggaraan pemerintah”. Dengan demikian “*governance*” adalah suatu kegiatan sebagaimana dikemukakan oleh Kooiman (dalam Mulyadi 2016:129) bahwa *governance* lebih merupakan “serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.”

Menurut Leach & Percy-Smith (dalam Mulyadi, 2016:130), *governance* meleburkan perbedaan antara “pemerintah” dan “yang diperintah” karena kita semua adalah bagian dari proses *governance*. Dengan kata lain, dalam konsep

governance terkandung unsur demokratis, adil, transparan, *rule of law*, partisipatif dan kemitraan.

Dalam perspektif lain, pengertian *Good Governance* terdapat tiga terminologi yang masih rancu dengan istilah dan konsep *Good Governance*, yaitu: *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik), *good government* (pemerintahan yang baik), dan *clean governance* (pemerintahan yang bersih). Menurut UNDP (*United National Development Planning*) dalam dokumen kebijakannya yang berjudul “*Governance For Sustainable Human Development*” (Mulyadi ,2016: 130), mendefinisikan pemerintahan adalah pelaksanaan kewenangan/kekuasaan di bidang ekonomi, politik, dan administratif untuk mengelola berbagai urusan Negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan Negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, dan kohesivitas sosial dalam masyarakat.

2.1.2 Unsur-unsur *Good Governance*

Keterkaitan unsur pemerintahan yang baik dengan penyelenggaraan Negara, *governance* digambarkan dengan tiga kaki:

- a. *Economic governance*, meliputi proses pembuatan keputusan yang memfasilitasi aktivitas ekonomi yaitu legislatif sebagai pengambil keputusan politik, pemerintah disamping pelaksana (BUMN/D) juga sebagai fasilitator terhadap pihak swasta/ masyarakat sebagai pelaku ekonomi. *Economic governance* mempunyai implikasi terhadap *equity, poverty, and quality of life*.

- b. *Political governance* merupakan proses pembuatan keputusan untuk formulasi kebijakan. Aktivitas ini merupakan fungsi legislatif kebijakan tertentu (peraturan perundang-undangan) yang dihasilkan badan legislatif (penguji peraturan perundang-undangan).
- c. *Administrative governance* adalah sistem implementasi kebijakan, meliputi tiga domain: *state* (Negara atau pemerintahan), *private sector* (sektor swasta/dunia usaha), dan *society* (masyarakat), yang paling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing. Institusi pemerintahan berfungsi menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sektor swasta menciptakan pekerjaan dan pendapatan, masyarakat berperan aktif dan positif dan interaksi sosial melalui lembaga swadaya masyarakat, organisasi profesi dan lain-lain, menurut UNDP (Mulyadi, 2016:131).

2.1.3 Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu sebagai berikut:

1. *Participation* (Keikutsertaan), yaitu keterlibatan para pemangku kepentingan dalam proses pengambilan keputusan pada masing-masing arena.
2. *Fairness* (Kewajaran), yaitu suatu kondisi dimana kebijakan-kebijakan dan program-program diterapkan secara adil kepada setiap orang tanpa memperhatikan status, etnik, agama maupun gender.

3. *Accountability* (Kebertanggungjawaban), yaitu suatu kondisi dimana para pegawai, lembaga-lembaga dan organisasi-organisasi pemerintah pada setiap arena dibebankan tanggung jawab atas setiap tindakannya.
4. *Transparency* (Keterbukaan), yaitu suatu kondisi dimana keputusan yang diambil oleh para pegawai baik dalam lembaga pemerintahan, lembaga-lembaga sipil maupun organisasi-organisasi swasta, pada setiap arena, terbuka bagi masyarakat umum untuk diteliti, dicermati, dan dievaluasi serta suatu kondisi dimana informasi publik tersedia dan mudah diperoleh.
5. *Efficiency*, yaitu suatu kondisi dimana kebijakan-kebijakan dan program-program yang dilakukan telah menggunakan sumber daya yang ada, seperti sumber daya manusia, keuangan dan juga waktu, secara optimal.
6. *Effectiveness*, yaitu suatu kondisi dimana kebijakan-kebijakan dan program-program yang dilakukan telah memperoleh hasil sesuai dengan yang direncanakan menggunakan sumber daya yang ada, seperti sumber daya manusia, keuangan dan juga waktu, secara optimal.

2.1.4 Karakteristik *Good Governance*

Kepemerintahan yang baik (*Good Governance*) menurut UNDP (1997) mengidentifikasi Lima Karakteristik:

- a. Interaksi, melibatkan tiga mitra besar: pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani untuk melaksanakan pengelolaan sumber daya ekonomi, sosial dan politik.
- b. Komunikasi, terdiri dari sistem jejaring dalam proses pengelolaan dan kontribusi terhadap kualitas hasil.

- c. Proses penguatan sendiri. Sistem pengelolaan mandiri adalah kunci keberadaan dan kelangsungan keteraturan dari berbagai situasi kekacauan yang disebabkan dinamika dan perubahan lingkungan, memberi kontribusi terhadap partisipasi dan menggalakkan kemandirian masyarakat, dan memberikan kesempatan untuk kreativitas dan stabilitas berbagai aspek pemerintahan yang baik.
- d. Dinamis, keseimbangan berbagai unsur kekuatan kompleks yang menghasilkan persatuan, harmoni, dan kerja sama untuk pertumbuhan dan pembangunan berkelanjutan, kedamaian dan keadilan, dan kesempatan merata untuk semua sektor dalam masyarakat madani.
- e. Saling ketergantungan yang dinamis antara pemerintahan, kekuatan pasar dan masyarakat madani.

2.1.5 Faktor yang Mempengaruhi Perwujudan *Good Governance*

Menurut Effendi (Mulyadi, 2016: 136), faktor-faktor yang mempengaruhi perwujudan *Good Governance*, adalah:

- a. Integritas Pelaku Pemerintahan. Peran pemerintah yang sangat berpengaruh, maka integritas dari para pelaku pemerintahan cukup tinggi tidak akan terpengaruh walaupun ada kesempatan untuk melakukan penyimpangan misalnya korupsi.
- b. Kondisi politik dalam Negeri. Jangan menjadi dianggap lumrah setiap hambatan dan masalah yang dihadirkan oleh politik. Bagi terwujudnya *Good Governance* konsep politik yang tidak/kurang demokratis yang

berimplikasi pada berbagai persoalan di lapangan. Maka tentu harus segera dilakukan perbaikan.

- c. Kondisi Ekonomi Masyarakat. Krisis ekonomi bisa melahirkan berbagai masalah sosial yang bila tidak teratasi akan mengganggu kinerja pemerintahan secara menyeluruh.
- d. Kondisi Sosial Masyarakat. Masyarakat yang solid dan berpartisipasi aktif akan sangat menentukan berbagai kebijakan pemerintahan. Khususnya dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang merupakan perwujudan riil *Good Governance*. Masyarakat juga menjalankan fungsi pengawasan yang efektif dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan.
- e. Sistem Hukum. Menjadi bagian yang tidak terpisahkan di setiap penyelenggaraan Negara. Hukum merupakan faktor penting dalam penegakan *Good Governance*. Kelemahan sistem hukum akan berpengaruh besar terhadap kinerja pemerintahan secara keseluruhan.

2.1.6 Masalah dalam Kebijakan Program *Good Governance*

Pemerintah menghadapi banyak kesulitan untuk merumuskan kebijakan dan program perbaikan praktik *governance*. Kesulitan tersebut disebabkan oleh hal-hal berikut:

- a. Praktik *governance* memiliki dimensi yang cukup luas sehingga terdapat banyak aspek yang harus diintervensi apabila kita ingin memperbaiki praktik *governance*.

- b. Informasi mengenai aspek strategis yang perlu memperoleh prioritas untuk dijadikan sebagai *entry point* dalam memperbaiki kinerja *governance* belum banyak tersedia.
- c. Kondisi antar daerah di Indonesia yang sangat beragam membuat setiap daerah memiliki kompleksitas masalah *governance* yang berbeda.
- d. Komitmen dan kepedulian dari berbagai *stakeholders* mengenai reformasi *governance* berbeda-beda dan pada umumnya masih rendah.

2.2 Pelayanan Publik (*Public Service*)

Pelayanan harusnya dapat memenuhi kepuasan objek yang dilayani, karena tingkat kepuasan objek yang dilayani menjadi salah satu tolok ukur bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang diharapkan masyarakat. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan. Sesuai dengan perkembangan zaman, apabila pelayanan telah menerapkan sistem yang canggih dengan alat teknologi yang memadai, maka waktu pelayanan akan berjalan efektif dan efisien, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal.

Menurut Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby (Mukarom, 2015 : 80) Pelayanan merupakan produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan pelayanan menurut Soetopo (Napitupulu, 2014 : 164) yaitu suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Granroos (Mukarom, 2015 : 80) menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yangn terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undnagan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.2.1 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
5. Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

6. Tanggungjawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan
10. Kenyamanan

2.2.2 Standar Pelayanan Publik

Menurut Mukarom (2015 : 85) Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan, meliputi hal-hal berikut:

- a) Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan; termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

2.2.3 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2004 ada beberapa pola pelayanan sebagai berikut:

- a) Fungsional; pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
- b) Terpusat; pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c) Terpadu; pola penyelenggara pelayanan terpadu dibedakan sebagai berikut:
 - 1) Terpadu satu atap; diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu.
 - 2) Terpadu satu pintu; diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
 - 3) Gugus tugas; petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi memberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

2.2.4 Asas Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No.63/2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut.

- 1) Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak; tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

2.2.5 Kualitas Pelayanan

Gaspersz (Mukarom, 2015: 105) mengemukakan bahwa pengertian kualitas terdiri atas:

- 1) Sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif, yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- 2) Segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

2.2.6 Dimensi Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml (Mukarom, 2015:109) mengemukakan sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi
- 2) *Realiabile*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan, masyarakat;
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- 9) *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan;

2.2.7 Indeks Kepuasan masyarakat

Pemerintah Indonesia mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Maksud dan tujuan diterbitkannya peraturan ini adalah mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Bagi masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Ada 14 unsur yang menjadi dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.3 Penelitian Terdahulu

1. Muis, pada Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 7 No. 2 (2014): 73-82. ISSN 1979-5645, dengan judul penelitian “Analisis Implementasi *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar”. Tulisan ini mengenai implementasi *good governance* dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif atau dikenal dengan sebutan mixed methods. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan oleh peneliti, dalam analisis Implementasi *Good Governance* dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari proses pelaksanaannya yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang harus diterapkan seperti adanya partisipasi masyarakat dalam berbagai program kegiatan kecamatan. Bentuk transparansi yang diberikan pun cukup baik dan efektif seperti memberikan informasi seluas luasnya tentang pelayanan publik baik melalui selebaran kertas maupun melalui media seperti internet. Akuntabilitas yang diberikan kepada masyarakat juga cukup baik meski belum terlaksana secara maksimal, seperti kurangnya dana yang dalam pelaksanaan berbagai kegiatan kecamatan, supreme hukum yang diharapkan tidak berjalan secara efektif.
2. Nubatonis, pada Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol 3 No. 1 (2014): 16-20. ISSN 2442-6962, dengan judul penelitian “Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan

Publik”. Pelayanan Publik yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dalam kondisi riil menurut Mohamad (2003): Kurang Responsif, Kurang Informatif, Kurang *Accessible*. Kurang Koordinasi. Kurang Birokratis, Kurang mendengar keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat, Kurang Inefisien. Jenis penelitian yang dipilih penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data meliputi: observasi, wawancara, dokumentasi, Teknik analisis data dengan cara Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan. Pengujian keabsahan data antara lain: Uji Kredibilitas, Pengujian Transferability, Pengujian Dependability, Pengujian Konfirmability. Hasil penelitian dari ketujuh prinsip *good governance* dapat diimplementasikan dengan baik yakni prinsip Profesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Prima, Demokrasi dan Partisipasi, efisiensi dan efektivitas, serta Supermasi Hukum. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Prinsip-Prinsip *good governance* antara lain: (1) Kurangnya Sumber Daya Manusia, (2) Kurangnya sarana dan prasarana, (3) Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumentasi dokumen kependudukan, (4) Masyarakat Kota Malang sebagian besar berada di luar kota, (5) Kurangnya kesabaran masyarakat terhadap proses pelayanan, (6) Letak Instansi cukup jauh. Dampak dari Implementasi Prinsip-Prinsip *good governance* yaitu kinerja organisasi semakin meningkat serta hak dan kewajiban masyarakat dapat terpenuhi.

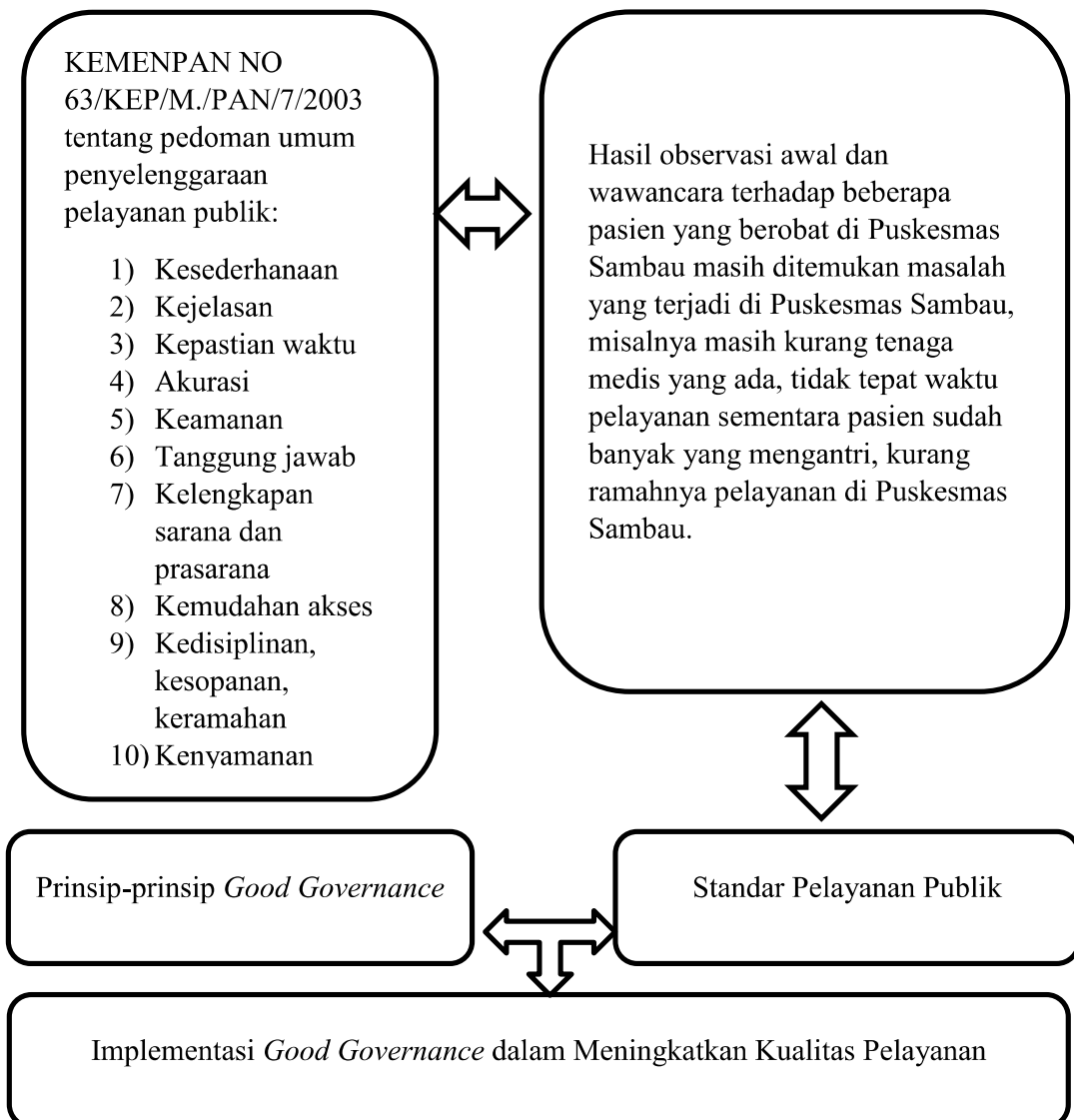
3. Harahap, pada Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 4 No. 4 (2016): 1-11. ISSN 2477-2458, dengan judul penelitian “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Long Mesangat

Kabupaten Kutai Timur”. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur. Di bawah Bimbingan Bapak Dr. Erwin Resmawan M.Si dan Bapak Dr. Iman Surya S.Sos., M.Si. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam hal ini Penerapan Prinsip Transparansi, Efektifitas Efisiensi, Akuntabilitas, dan Responsif pada pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah teknik Purposive Sampling dan Accidental Sampling. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dicetuskan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Long Mesangat Kabupaten Kutai Timur sudah diterapkan namun belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat diidentifikasi dimana prosedur pelayanan tidak diletakkan di Kantor Camat, tidak tersedianya kotak pengaduan sebagai tempat masyarakat menyampaikan pendapat, saran dan kritikan, masyarakat masih merasa kesulitan saat berurusan karena petugas dan Camat jarang berada di tempat, kurangnya ketersediaan alat-alat penunjang dalam pelayanan, adanya sikap menunda-nunda serta masih adanya deskriminasi, dengan membedakan masyarakat yang satu dengan yang lainnya dalam pemberian pelayanan.

4. Uar, pada Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 6 No. 1 (2016): 1-11. ISSN 2502-9320, dengan judul penelitian “Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Badan Pertahanan Nasional (BPN) Kota Ambon”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kinerja pelayanan publik pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon. Metode penelitian ini yaitu kuantitatif secara korelasional dengan maksud untuk mencari pengaruh antara variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y). Instrumen penelitian yang digunakan terdiri dari questioner, observasi, telaah dokumen. Analisa menunjukkan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* mempunyai hubungan yang tinggi yakni sebesar 0,77 dan signifikan pada taraf kepercayaan 95 % (0,05) dengan kinerja pelayanan publik pada BPN Kota Ambon. Ini berarti bahwa hipotesis yang dirumuskan yakni ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dengan kinerja pelayanan publik pada BPN Kota Ambon teruji kebenarannya.
5. Utami, pada Jurnal Ekonomi dan Perbankan, Vol 2 No. 1 (2017): 1-8. ISSN 2579-5597, dengan judul penelitian “Penerapan *Good Governance* Di Kelurahan Manahan Kecamatan Banjarsari Surakarta”. Era reformasi mengharapkan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Kinerja Pemerintah daerah dalam implementasi kebijakan atau politik desentralisasi, yang dianggap sebagai bentuk pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang memprioritaskan pelayanan publik. Implementasi nilai-

nilai good governance menjadi unsur penting dalam mendukung terwujudnya tujuan pemerintahan daerah di antaranya kinerja di kelurahan. Adapun tujuan penelitian yaitu mendapatkan informasi bagaimana pelaksanaan, penerapan, kendala dan harapan masyarakat akan pentingnya *Good Governance* di Kelurahan Manahan Kecamatan Banjarsari. Sampel dan populasi penelitian ini adalah Lurah dan Pegawai Kantor Kelurahan Manahan. Pengumpulan data dengan melakukan kajian pustaka yang terkait, observasi langsung dan wawancara terhadap pelaksanaan *Good Governance* di Kantor Kelurahan Manahan. Analisis data dengan analisis kualitatif secara deskriptif disertai penjelasan hasil wawancara sebenarnya terhadap tujuan penelitian. Hasil penelitian ini adalah (1) Penerapan *Good Governance* dalam di Kelurahan Manahan sudah diterapkan yaitu memberikan pelayanan publik terbaik kepada warga tanpa biaya dengan Kelurahan pelaksanaan kinerja antara lain : mantab kejujuran, kedisiplinan, organisasi, gotong royong, serta pelayanan. (2) Tidak menemukan kendala yang berarti dalam penerapan *Good Governance* di kantor kelurahan Manahan. (3) Penggunaan teknologi informasi dengan media sosial Whattsapp memberikan kemudahan dalam mengakses segala informasi pelayanan publik. (4) Harapan masyarakat *Good Governance* di Kelurahan Manahan ditingkatkan, terutama pemenuhan pelayanan publik khususnya bentuk pengurusan administrasi birokrasi.

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian, beberapa langkah yang akan diambil bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan relevan, serta memperoleh informasi yang lengkap sesuai dengan tujuan dari penelitian tersebut. Maka peneliti perlu memahami bagaimana dasar-dasar yang menjadi tumpuan berfikir dalam menggunakan metode penelitian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Menurut Bogdan dan Biklen (Sugiyono, 2014 : 13) Karakteristik penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

- 1) Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrument kunci.
- 2) Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif, data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
- 3) Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau outcome.
- 4) Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
- 5) Penelitian kualitatif lebih menekankan makna.

Sedangkan menurut Erikson dan Stainback (Sugiyono, 2014 : 14) bahwa ciri-ciri penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

- 1) Metode penelitian kualitatif itu dilakukan secara intensif
- 2) Peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan
- 3) Mencatat secara hati-hati apa yang terjadi
- 4) Melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan
- 5) Membuat laporan penelitian secara mendetail.

3.2 Fokus Penelitian

Menurut Spradley (Sugiyono, 2014 : 209) Fokus penelitian adalah domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi social. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi social (lapangan). Yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

- 1) Prinsip *Good Governance* yang di terapkan di Puskesmas Sambau Kota Batam
- 2) Standar pelayanan publik yang diterapkan di Puskesmas Sambau Kota Batam

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sambau Kota Batam, beralamat di Jl. Hang Lekir No.1, Sambau, Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini adalah mengingat bahwa Puskesmas Sambau Kota Batam merupakan sebuah instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan kesehatan yang melayani seluruh masyarakat

dalam bentuk pelayanan jasa kesehatan. Alasan lain adalah peningkatan jumlah penggunaan jasa kesehatan akan berpengaruh dalam memberikan kualitas pelayanan, sehingga membutuhkan sistem baru untuk meningkatkan dan menyempurnakan penyelenggaraan pelayanan.

3.4 Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi Spradley (Sugiyono, 2014 : 215) menamakannya “*Social situation*” atau situasi social yang terdiri dari tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Sumber-sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer, diperoleh langsung dari narasumber melalui hasil wawancara dengan pegawai di Puskesmas Sambau, masyarakat, pengamat pelayanan publik serta dosen-dosen.
- b. Data sekunder, diperoleh dengan menggunakan studi pustaka, penelusuran situs internet, peraturan perundang-undangan, dan jurnal.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

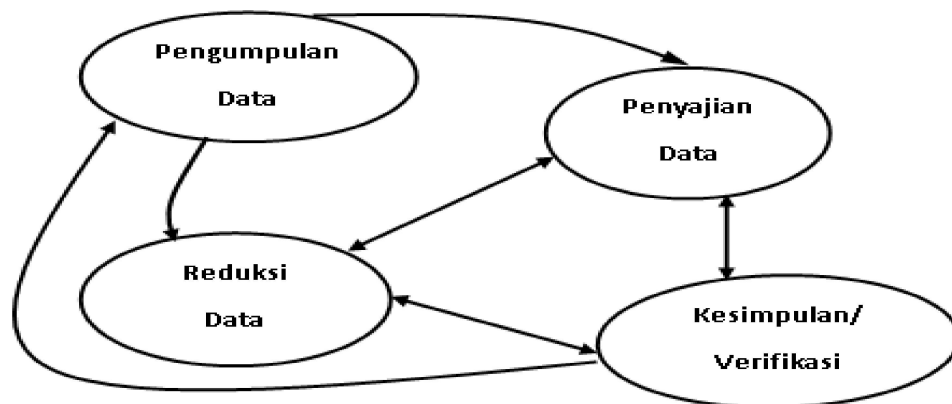
Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam dan dokumentasi. Pengertian ini sejalan dengan pendapat Catherine Marshall, Gretchen B. Rossman (Sugiyono, 2014 : 225) menyatakan bahwa cara fundamental yang dipercayakan

pada peneliti kualitatif untuk mendapatkan sekumpulan informasi adalah, keikutsertaan (*participation*) observasi langsung, kedalam wawancara, dan didokumentasikan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

- a. Wawancara, yaitu kegiatan Tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung
- b. Observasi, yaitu melakukan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti.

3.6 Metode Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014 : 246-247), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.



Gambar 3.1 Komponen dan Analisis Data

Sumber: Sugiyono, 2014:247

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan dan selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Data Display (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bias dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan *flowchart*. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

3.7 Keabsahan Data

Demi terjaminnya keakuratan data, maka peneliti akan melakukan keabsahan data. Data yang salah akan menghasilkan kesimpulan yang salah,

demikian sebaliknya data yang sah akan menghasilkan kesimpulan yang tepat dan akurat. Dibutuhkan beberapa cara untuk meningkatkan keabsahan data penelitian kualitatif dalam bukunya Sugiyono (2014 : 270-277) yaitu:

1. Derajat kepercayaan (*Credibility*)
2. Keteralihan (*transferability*)
3. Kebergantungan (*dependability*)
4. Kepastian (*confirmability*)

3.8 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian dilakukan mulai bulan Mei 2018 – bulan Agustus 2018.

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan															
		Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Studi Pustaka	■	■	■													
2.	Penyusunan Proposal	■	■	■	■												
3.	Pengumpulan Data	■	■														
4.	Pengolahan Data					■	■	■	■	■	■						
5.	Analisis dan Kesimpulan											■	■	■	■	■	■
6.	Penulisan Laporan Akhir													■	■	■	■