



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ANALISIS IMPLEMENTASI PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BINA WIDYA KOTA PEKANBARU

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata I Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



OLEH:

DELVIN FAJRI SUHENDRI

NIM. 11970514623

PROGRAM S1
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : DELVIN FAJRI SUHENDRI

NIM : 11970514623

FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS IMPLEMENTASI PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BINA WIDYA KOTA PEKANBARU

Disetujui
Dosen Pembimbing

Syed Agung Afandi, M.I.P
NIP. 19950618 202012 1 010

Mengetahui,

DEKAN
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

**Ketua Jurusan
Administrasi Negara**

Dr. Hj. Mahyarni, S.E, M.M
NIP. 19700826 199903 2 001

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos. M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002

©
N
N
F
J
J
IN Suska Riau

State Islamic University of Sunan Pajajaran
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Dr. Nur Syarif Kasim Riau
NIP. 196301011990031001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau..



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

: Delvin Fajri Suhendri
: 11970514623
: Administrasi Negara
: Ekonomi dan Ilmu Sosial
: Analisis Implementasi Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru
: 21 Mei 2024

Tim Penguji

Ketua Penguji
Dr. Jhon Afrizal, SHI, MA
NIP. 19790911 201101 1 003

Penguji I
Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si
NIP. 19640508 199303 2 002

Penguji II
Mashuri, MA
NIP. 19770721 201411 1 002

Sekretaris
Ermansyah, SE, MM
NIP. 19850328 202321 1 011

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Devin Fajri Suhendri

NIM : 1970514623

Tempat/Tgl. Lahir : Peranap, 01 Desember 1998

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Analisis Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik

Di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 30 Mei 2024

Sembuat pernyataan



Devin Fajri Suhendri

NIM : 1970514623

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

ANALISIS IMPLEMENTASI PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BINA WIDYA KOTA PEKANBARU

OLEH:

DELVIN FAJRI SUHENDRI
NIM. 11970514623

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Bina Widya Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru. Penelitian ini kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi prinsip *good governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bina Widya Kota Pekanbaru sudah disesuaikan dengan Standar Pelayanan Publik meliputi (a) Akuntabilitas: koordinasi, sosialisasi program, komunikasi yang efektif, kompetensi petugas, komitmen, kejujuran dan demokratis; (b) Tranparansi: Keterbukaan informasi dan kemudahan akses; (c) Partisipasi: masyarakat menyampaikan pendapat, petugas menindaklanjuti keluhan masyarakat dan mekanisme yang tidak berbelit-belit; (d) Aturan Hukum: Pelayanan yang adil, tidak membedakan, mengacu pada SOP. Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya dinilai positif pada 2 prinsip yaitu partisipasi dan aturan hukum, akan tetapi pada penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi terdapat masyarakat yang menilai negatif atau penerapannya belum maksimal. Terdapat 2 Faktor Implementasi prinsip *good governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bina Widya Kota Pekanbaru yakni faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya meliputi (1) Komunikasi yang efektif; (2) Sumber Daya yang memadai; (3) Disposisi menunjukkan karakteristik implementor kebijakan/program yaitu kejujuran, komitmen, dan demokratis; (4) Struktur Birokrasi yang mencakup dua aspek penting yaitu mekanisme implementasi program sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) agar mudah dipahami yang tercantum dalam guideline program/kebijakan dan struktur organisasi pelaksana. Faktor Penghambat atau Kendala dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya terdapat beberapa faktor seperti (1) Orientasi pegawai pada pemberian pelayanan kepada masyarakat, (2) Manajemen pemberian tugas, (3) Kualitas SDM, dan (4) Kurangnya koordinasi antarunit.

Kata Kunci : Implementasi, Prinsip *Good Governance*, Pelayanan Publik

ABSTRACT

ANALYSIS IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICES AT THE BINA WIDYA DISTRICT OFFICE, PEKANBARU CITY

BY:

DELVIN FAJRI SUHENDRI
NIM. 11970514623

This research was carried out at the Bina Widya District Office, Pekanbaru City, Riau Province. The aim of this research is to analyze the implementation of Good Governance principles in public services at the Bina Widya District Head Office, Pekanbaru City. This research uses a qualitative approach with descriptive research type. The results of the research show that the implementation of good governance principles in public services at the Bina Widya District Office, Pekanbaru City has been adjusted to Public Service Standards including (a) Accountability: coordination, program socialization, effective communication, officer competency, commitment, honesty and democracy; (b) Transparency: Openness of information and ease of access; (c) Participation: the community expresses opinions, officers follow up on community complaints and the mechanism is not complicated; (d) Rule of Law: Fair service, does not discriminate, refers to SOP. The application of the principles of good governance in public services at the Bina Widya District Office is considered positive on 2 principles, namely participation and the rule of law, however, regarding the application of the principles of accountability and transparency, there are people who judge it negatively or that its implementation is not optimal. There are 2 factors for implementing the principles of good governance in public services at the Bina Widya District Office, Pekanbaru City, namely supporting factors and inhibiting factors. Supporting factors for implementing the principles of good governance in public services at the Bina Widya District Office include (1) Effective communication; (2) Adequate resources; (3) Disposition shows the characteristics of policy/program implementers, namely honesty, commitment and democracy; (4) Bureaucratic structure which includes two important aspects, namely the program implementation mechanism according to the Standard Operating Procedure (SOP) so that it is easy to understand as stated in the program/policy guidelines and the implementing organizational structure. Inhibiting factors or obstacles in implementing the principles of good governance in public services at the Bina Widya District Office are several factors such as (1) employee orientation in providing services to the community, (2) management of assignments, (3) quality of human resources, and (4) Lack of coordination between units.

Keywords: Implementation, Good Governance Principles, Public Services



KATA PENGANTAR



Assalamuilaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamhamdulillahhirabbil'alamin segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, yang telah memberikan Rahmat, Taufik dan Hidayah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS IMPLEMENTASI PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BINA WIDYA KOTA PEKANBARU”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekuarangan dan kelemahan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penyusun. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tercinta Ayahanda Hermanto dan Ibunda tercinta Rahma Yuhermi, keberhasilan seorang anak tidak terlepas dari do'a tulus dari kedua orang tua. Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam merampungkan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari peran dan bantuan terutama kedua orang tua saya, serta yang penulis sayangi Istri tercinta Siti Juniara yang selalu support dalam kasih sayang maupun do'a. Pada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyusunan skripsi ini penulis banyak sekali mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
2. Ibu DR. Mahyani, SE, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Univesitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Adiminstrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Bapak Mashuri, S.Ag, M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Adiminstrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri SultanSyarif Kasim Riau
6. Bapak Syed Agung Afandi, M.I.P selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan, nasehat, ilmu serta meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen serta Karyawan/I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang sabar dalam memberikan bimbingan ilmu pengetahuan dan pelayanan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial selama perkuliahan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

8. Bapak Muammar Alkadafi, S.Sos., M.Si selaku dosen penasehat akademis yang sudah memberikan nasehat dan arahan kepada penulis.
9. Seluruh Bapak/Ibu di Kantor Kecamatan Binawidya Pekanbaru yang telah memberikan data-data dan informasi mengenai penelitian ini.
10. Terima kasih kepada teman seperjuangan penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah menemani penulis, yang telah turut memberikan doa serta dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Lats But Not Least I Wanna Thank Me, I Wanna Thank Me For Believing In Me I Wanna Thank Me For Doing All This Hard Wor, I Wanna Thank Me For Having No Days Off, I Wanna Thank Me For Never Quitting, I Wanna Thank Me For Juts Being Me At All Times.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca, Aamiinn.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 5 Februari 2024

UIN SUSKA RIAU

Delvin Fajri Suhendri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II. LANDASAN TEORI	19
2.1 Pelayanan Publik.....	19
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	19
2.1.2 Asas-asas Pelayanan Publik.....	21
2.1.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	23
2.2 Good Governance.....	25
2.2.1 Pengertian Good Governance	25
2.2.2 Kriteria Good Governance	27
2.2.3 Prinsip-Prinsip Good Governance.....	28
2.3 Pandangan Islam Tentang Good Governance	30
2.4 Penelitian Terdahulu	34
2.5 Kerangka Pemikiran.....	36
2.6 Definisi Konsep.....	37
2.7 Konsep Operasional	38
BAB III. METODE PENELITIAN	39
3.1 Pendekatan Penelitian	39
3.2 Lokasi Penelitian.....	39
3.3 Jenis Data	40
3.3.1 Data Primer	40
3.3.2 Data Sekunder	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5 Teknik Analisis Data.....	42



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	44
4.1 Profil Kecamatan Bina Widya	44
4.2 Letak dan Geografis Kecamatan Bina Widya	44
4.3 Penduduk Kecamatan Bina Widya.....	45
4.4 Visi dan Misi Kecamatan Bina Widya.....	46
4.5 Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Bina Widya	47
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	50
5.1 Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru	51
5.1.1 Prinsip Akuntabilitas.....	52
5.1.2 Prinsip Transparansi.....	59
5.1.3 Prinsip Partisipasi.....	65
5.1.4 Prinsip Aturan Hukum	70
5.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru.....	74
5.2.1 Faktor Pendukung	74
5.2.2 Faktor Penghambat.....	79
BAB VI. PENUTUP	85
6.1 Kesimpulan	85
6.1.1 Implementasi Prinsip Good Governance	85
6.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Prinsip Good Governance...	85
6.2 Saran.....	86
6.2.1 Penulis Menyarankan Agar Implementasi penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya.....	86
6.2.2 Penulis Menyarankan Dalam Mengurangi Faktor Penghambat Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kecamatan setelah pemekaran di Kota Pekanbaru.....	6
Tabel 1.2 Jenis dan Betuk Pelayanan di Kantor Camat Bina Widya	8
Tabel 1.3 SOP Pelayanan.....	11
Tabel 1.4 Tugas dan Waktu Penyelesaian Bidang Pemerintahan	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 2.2 Konsep Operasional	38
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	40
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Bina Widya Tahun 2022.....	45

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	47
Gambar 5.1 Tampilan Akun Instagram Pemerintah Kecamatan Bina Widya	61

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Pelayanan publik sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam menyejahterakan masyarakatnya. Salah satu esensi dari pemerintahan yang baik adalah terciptanya suatu produk pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel dari pemerintah yang diarahkan kepada masyarakat (Prandyka, 2021).

Untuk mewujudkan fungsi pemerintahan sebagai pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Akhirnya diciptakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketika fungsi pelayanan publik di sebuah negara berjalan dengan baik, maka sebenarnya yang mendapat manfaat bukan sekedar penduduk, tetapi juga pemerintah (Anggara, 2014). Pernyataan ini mengandung banyak makna. Dua diantaranya adalah, *pertama*, keberfungsian pelayanan publik menggambarkan:



(1) pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan preferensi dan kebutuhan penduduk (*the right things*); (2) pemerintah mampu menyelenggarakan fungsi ini dengan mutu prima (*do them right*).

Kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah *Good Governanve*. Wasistiono (2018) mengemukakan bahwa tuntutan adanya *good governance* ini timbul karena adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan demokratisasi sehingga mendorong kesadaran warga Negara untuk menciptakan sistem atau paradigma baru untuk mengawasi jalannya pemerintahan agar tidak melenceng dari tujuan semua.

Selanjutnya, Wahab (2012) juga menambahkan bahwa upaya mengikutsertakan masyarakat (stakeholder) dalam pelaksanaan pembangunan hanya dapat terwujud bila kehidupan demokrasi berjalan dengan baik. Proses demokratisasi akan berjalan dengan baik jika tercipta supermasi hukum yang didukung oleh *good governance*.

Dengan demikian, *good governance* merupakan paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan kolaborasi antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat. Perubahan tersebut lebih dikenal dengan pergeseran paradigma dari pemerintahan (*government*) menjadi tata pemerintahan (*governance*) sebagai wujud dari interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam menghadapi berbagai permasalahan kontemporer yang demikian kompleks, dinamis serta beranekaragam (Mukarom, 2018).

Praktek *good governance* juga mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Transparansi merupakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk mengembangkan praktek *good governance*.

Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, maka dapat mempermudah upaya masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan publik. Masyarakat secara mudah dapat menentukan apakah akan memberikan dukungan kepada pemerintah, atau sebaliknya, kritikan dan protes yang dilakukan agar pemerintah lebih berpihak kepada kepentingan publik. Lebih dari itu, hak untuk memperoleh informasi adalah hak asasi dari setiap warga negara agar dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pemerintah secara tepat (Pasolong, 2017).

Transparansi juga memiliki keterkaitan dengan akuntabilitas publik. Untuk menciptakan *good governance* yang salah satunya ditunjukkan dengan sistem pelayanan birokrasi pemerintah yang akuntabel, kesadaran di antara para pegawai pemerintah mengenai pentingnya merubah citra pelayanan publik sangat diperlukan. Akuntabilitas (*accountability*) adalah suatu derajat yang menunjukkan tanggung jawab aparat atas kebijakan maupun proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah (Sedarmayati, 2014).

Oleh karena itu, dalam implementasinya, penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan di lingkungan pemerintahan daerah/kota dituntut untuk bisa menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, atau dengan kata lain Pemerintah Daerah/Kota dalam memberikan pelayanan publik harus memberikan ruang bagi masyarakat untuk memberikan aspirasi, akses informasi dan juga melakukan kontrol terhadap jalannya pemerintahan. Pemerintah harus berorientasi pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



kepentingan masyarakat, karena pada hakekatnya pelaksanaan prinsip *good governance* sebagai upaya mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya (Semil, 2018).

Kebutuhan akan karakteristik *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya juga menyangkut efektivitas dan efisiensi pelayanan. Masyarakat mengharapkan dalam melakukan transaksi-transaksi dengan organisasi pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan pelayanan dapat dilaksanakan secara mudah, murah, cepat dan tepat. Untuk mewujudkan hal tersebut, agar tetap mampu eksis dalam persaingan global yang semakin ketat, maka setiap organisasi pemerintah daerah/kota harus melakukan perubahan ke arah perbaikan secara bertahap, sistematis dan berkelanjutan (*sustainable*) sebagai sarana mempermudah pencapaian tujuan. Dalam rangka itulah diperlukan kreativitas terkait pengimplementasian *good governance* dalam pelayanan publik (Sinambela, 2010).

Pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Khususnya pasal 226 ayat 1 yang berbunyi “Camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota”. Lebih lanjut, pada pasal 221 ayat (1) secara tegas menjelaskan bahwa Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan.

Mengingat posisi kecamatan yang sangat strategis, maka camat perlu lebih aktif dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya. Camat diharapkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



mampu melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerja. Dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, maka inovasi dapat diartikan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dihasilkan melalui pendekatan, metode atau alat bantu dalam pelayanan publik (Dewi, 2016).

Kecamatan merupakan lembaga teknis pemerintah yang membantu pemerintahan daerah kabupaten/kota dalam menyelenggarakan administrasi masyarakat baik dalam hal perizinan maupun non perizinan. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu tersebut dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ada tiga syarat untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut. Syarat yang harus dipenuhi oleh kecamatan untuk dapat menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tersebut yakni adanya pendelegasian, adanya standar pelayanan dan beberapa uraian tugas personil kecamatan dan adanya sarana dan prasarana yang mampu mendukung terselenggaranya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tersebut.

Sebagaimana diketahui bahwasanya Kota Pekanbaru mengalami pemekaran wilayah Kecamatan pada tahun 2020. Dimana yang awalnya terdapat 12 kecamatan kemudian dimekarkan menjadi 15 kecamatan melalui pengesahan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penataan Kecamatan. Dalam Perda tersebut disebutkan bahwasanya Kecamatan Tampan dimekarkan menjadi 2 kecamatan baru yaitu Kecamatan Tuah Madani dan Kecamatan Bina Widya. Nama Kecamatan Tampan diganti dengan Kecamatan Bina Widya Selanjutnya Kecamatan Rumbai Pesisir dimekarkan menjadi 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kecamatan baru yaitu Kecamatan Rumbai Barat dan Rumbai Timur. Nama Kecamatan Rumbai Pesisir diganti menjadi Kecamatan Rumbai Timur. Selanjutnya terdapat kecamatan baru yaitu Kecamatan Kulim yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Tenayan Raya. Berikut ini adalah penjelasan mengenai beberapa kecamatan baru di Kota Pekanbaru setelah terjadinya pemekaran.

1.1 : Data Kecamatan setelah pemekaran di Kota Pekanbaru

No	Nama Kecamatan yang Baru	Nama Kecamatan yang Lama	Luas Kecamatan (KM ²)	Jumlah Penduduk (Jiwa)
1	Tuahmadani	Tampan	29,84	145.323
2	Binawidya	Tampan	36,59	74.143
3	Kulim	Tenayan Raya	56,87	55.217
4	Rumbai Barat	Rumbai Pesisir	86,01	25.803
5	Rumbai Timur	Rumbai Pesisir	138,31	34.127

Sumber: BPS Kota Pekanbaru, Tahun 2023

Tabel diatas memperlihatkan data mengenai Kecamatan-Kecamatan yang mekar pada wilayah administrasi Kota Pekanbaru. Dimana terdapat Kecamatan Tuahmadani tetap memiliki penduduk terbanyak walaupun telah dimekarkan menjadi 2 Kecamatan dari Kecamatan Tampan sebelumnya. Sedangkan Kecamatan Rumbai Timur yang sebelumnya bernama Kecamatan Rumbai Pesisir menjadi Kecamatan terluas di Kota Pekanbaru. Selanjutnya Kecamatan Binawidya yang hanya berubah nama dari Kecamatan Tampan memiliki luas wilayah yang cukup luas namun dengan penduduk yang lebih sedikit apabila dibandingkan dengan Kecamatan Tuahmadani.

Sesuai dengan Perda Nomor 2 Tahun 2020 maka salah satu kecamatan yang baru dibentuk melalui Perda tersebut adalah Kecamatan Bina Widya, yang awalnya bernama Kecamatan Tampan. Adapun jumlah kelurahan yang ada di



Kecamatan Bina Widya adalah 5 kelurahan yaitu Simpang Baru, Delima, Tabek Godang, Bina Widya dan Sungai Sibam (sebelumnya masuk Kecamatan Payung Sekaki). Saat ini Kecamatan Bina Widya dipimpin oleh seorang camat yang bernama Indah Vidya Astuti, S.STP.

Salah satu tujuan dari pemekaran wilayah adalah guna mempermudah rentang kendali dalam pelaksanaan pelayanan pemerintahan di berbagai aspek. Dalam pemekaran kecamatan tersebut tentu akan ada perubahan alamat, nama kelurahan, nama kecamatan dan lain sebagainya. Oleh karena itu dalam mensiasati hal tersebut maka dibutuhkan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* agar pelayanan dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat.

Kecamatan Bina Widya dengan ibukota kecamatan adalah Kelurahan Simpang Baru, saat ini memiliki penduduk sebanyak 74.143 jiwa, dengan luas wilayah sebesar 36,59 KM persegi. Sebagai kecamatan baru maka Kecamatan Bina Widya dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal, hal ini dikarenakan jumlah penduduk dan luas wilayah yang sangat berkurang dibandingkan dengan sebelumnya saat masih bernama Kecamatan Tampan. Oleh karena itu mau tidak mau maka pemerintah Kecamatan Bina Widya harus telah menerapkan prinsip *Good Governance* dalam melaksanakan pelayanan publik.

Sebagaimana yang diuraikan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan masalah pokok bagi instansi pemerintah dan tidak terkecuali Pemerintah Kecamatan Bina Widya yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang ada di Kantor Camat Bina Widya secara umum dapat dilihat pada tabel berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2 : Jenis dan Bentuk Pelayanan di Kantor Camat Bina Widya

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Administrasi Kependudukan	• Pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) (melakukan pendaftaran online, perekaman KTP-el untuk pemula dan yang belum pernah merekam, pengambilan dokumen dan KTP-el) • Pembuatan Kartu Keluarga • Pembuatan Surat Kelahiran • Pembuatan Surat Kematian
2	Surat Pengantar Perizinan	• Surat izin mendidikan bangunan (IMB) • Surat izi tempat usaha (SITU)
3	Surat Pengantar Keterangan	• Surat keterangan tanah (SKT), surat keterangan ganti rugi (SKGR), jual beli, keterangan hibah. • Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) • Surat keterangan pindah
4	Surat-surat lainnya	• Surat rekomendasi • Legalisir

Sumber: Kantor Camat Bina Widya, Tahun 2023

Sehubungan dengan masalah penelitian ini, berikut penulis mengemukakan beberapa prosedur pelayanan di kantor Camat Bina Widya, yaitu dapat dilihat dibawah ini :

1. Administrasi Kependudukan

Prosedur Pembuatan Kartu Tanda Penduduk/KTP:

- Surat keterangan dari Lurah atau surat keterangan pindah bagi pendatang baru
- Kartu keluarga/ KK
- Pengisian blanko Kp-1 dari Lurah yang bersangkutan
- Tanda bukti setoran PBB
- Pas photo 2x3 sebanyak dua lembar
- Waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaiannya adalah selama 3 (tiga) harikerja



2. Surat Pengantar Perizinan

Prosedur Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan/ IMB dan Surat Izin TempatUsaha/ SITU :

- a. Pengisian blanko
- b. Penandatanganan ditingkat RT/RW
- c. Penandatanganan oleh Lurah
- d. Rekomendasi dari Camat
- e. Lama waktu yang digunakan oleh aparat kecamatan dalam pembuatansurat IMB ini adalah 3(tiga) hari

3. Surat Pengantar Keterangan

Prosedur Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah/ SKGR:

- a. Surat dasar lama
- b. Surat keterangan RT/RW
- c. Surat keterangan Lurah
- d. Penandatanganan mengetahui dari Camat
- e. Lama waktu yang digunakan untuk penyelesaian adalah 1 (satu) hari.

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat bahwa dalam pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk/ KTP Lama proses 3 (tiga) hari, Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan/ IMB lama proses 3 (tiga) hari, dan Keterangan Ganti RugiTanah/ SKGR lama proses 1 (satu) hari. Namun dalam kenyataannya pembuatan Kartu tanda Penduduk, Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan dan Keterangan Ganti Rugi Tanah memakan waktu hingga 1 (satu) Minggu dan tidak transparan, kemudian mutu surat izin tersebut buruk, tidak bisa dibaca, salah tanggal dan nama, serta keliru lokasi, maka masyarakat tidak akan merasa puas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dan hal ini mengakibatkan betapa rendahnya produktifitas pelayanan secara efektif maupun secara efisien.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah Kecamatan Bina Widya Kota Pekanbaru belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan, sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain pelayanan administrasi Kantor Kecamatan Bina Widya juga memiliki kegiatan dalam melayani kebutuhan masyarakat baik di bidang perizinan dan non perizinan. Adapun jenis pelayanan administrasi di Kecamatan Bina Widya terdiri dari 8 jenis perizinan dan 17 non perizinan.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Kantor Kecamatan Bina Wodya Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.3 SOP Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Bina Widya

No	Kegiatan	Petugas	Keterangan	Waktu
1	Pemohon pendaftar kepada piket	Customer Service (CS)	Mengisi buku tamu	10 menit
2	Pemohon menyerahkan dokumen persyaratan ke loket sesuai klasifikasi perizinan yang dibutuhkan	Front Office (FO)	1. FO menverifikasi kelengkapan persyaratan izin yang dibutuhkan 2. Jika syarat sudah lengkap membuat nomor formulir izin pada map berkas izin pemohon 3. Berkas izin diteruskan ke BO	30 menit
3	Cetak formulir izin	Back Office (BO)	1. BO 1 mencetak formulir izin dan 2. BO 2 memverifikasi formulir izin yang sudah dicetak 3. Formulir izin diteruskan kepada KASI yang bersangkutan dan SEKCAM	30 menit
4	Paraf dan penandatanganan formulir izin	KASI yang bersangkutan kemudian SEKCAM	Formulir diteruskan ke FO 2 untuk di stempel dan diserahkan ke pemohon	30 menit
5	Pengambilan izin oleh pemohon	Front Office (FO)	Formulir izin diambil oleh pemohon di loket pengambilan formulir izin	10 menit

Sumber: Kantor Camat Bina Widya, Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa penyelesaian siapa berkas hanya satu hari kerja, akan tetapi pada kenyataannya tidak demikian ketika berkas yang diperlukan menggunakan tanda tangan Camat dan ketika itu Camat tidak berada di ditempat maka para staf pegawai akan tidak tepat waktu dalam menyelesaikan dokumen yang diurus oleh masyarakat sesuai dengan SOP yang berlaku di Kantor Camat Bina Widya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tugas dan fungsi kecamatan dalam pengurusan administrasi bagi masyarakat kelurahan sekitarnya artinya melayani segala kebutuhan masyarakat. Namun pada kenyataannya dilapangan, dapat terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan yang maksimal dan belum menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, pelayanan yang berkualitas. Hal ini dapat diketahui dari masih adanya tugas pemerintahan dan pelayanan yang tidak selesai pada waktunya sebagaimana dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.4 Tugas dan Waktu Selesai Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kecamatan Bina Widya Kota Pekanbaru

No	Tugas Bidang Pemerintahan	Waktu Maksimal	Selesai
1	Surat kemiskinan dan rujukan	1 Hari	3 Hari
2	Legalisir	1 Hari	2 Hari
3	Rekomendasi riset	1 Hari	2 Hari
4	Surat pindah antar kecamatab	1 Hari	3 Hari

Sumber: Kantor Camat Bina Widya, Tahun 2023

Tabel diatas memperlihatkan permasalahan yang terdapat di Kantor Kecamatan Bina Widya Kota Pekanbaru dalam menyelesaikan tugas bidang pemerintahan yang tidak tepat waktu. Padahal Kecamatan Bina Widya yang merupakan bekas Kecamatan Tampan sudah memiliki infrastruktur yang cukup agar bisa memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Seperti pelayanan yang terdapat di Kecamatan Bukit Raya yang berhasil menjadi salah satu perangkat daerah terbaik di Kota Pekanbaru berkat aplikasi “PAK CAMAT”. Dimana Camat Bukit Raya yaitu Tengku Ardi meluncurkan sebanyak 23 inovasi melalui sebuah aplikasi bernama “PAK CAMAT” yang dapat diakses melalui smartphone maupun komputer.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat seringkali sarana yg di gunakan menemui kendala seperti komputer yg tidak dapat dijalankan atau eror, serta prasarana yg belum memadai seperti ac ruang tunggu yg tidak menyala atau rusak.

Dalam melayani masyarakat masih ada pegawai kantor camatan bina widya yg masih kurang ahli atau belum menguasai dalam menggunakan alat bantu berupa komputer dan perangkat lain untuk menunjang kegiatan dalam pelayanan terhadap masyarakat, hal ini di ketahui melalui wawancara dengan pegawai pelayanan di kantor camat bina widya.

Dalam pelayanan di kantor camat bina widya masih ada pegawai yg melakukan diskriminasi dalam pelayanan antara masyarakat bersosial tinggi dengan masyarakat bersosial menengah dan rendah terjadi, di mana masyarakat bersosial tinggi lebih di dahulukan dalam pelayanan, hal ini di ketahui penulis melalui observasi serta wawancara dengan beberapa warga kecamatan bina widya yg sedang melakukan pengurusan berkas-berkas di kantor camat bina widya.

Salah satu cara untuk mengembangkan pemerintahan yang baik (*good governance*) yakni dengan meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemerintahan setempat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017, setiap instansi pemerintah dapat melakukan pembaharuan dalam setiap penyelenggaraan pemerintah daerah sehingga dapat mendukung tercapainya proses *good governance* yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah dan diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah dan masyarakat. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* yakni melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Namun pada kenyataannya, implementasi *good governance* belum terlaksana secara maksimal dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya Kota Pekanbaru. Hal ini terlihat dari penerapan prinsip *Good Governance* belum berjalan dengan baik. Berdasarkan observasi awal dan wawancara yang penelitian lakukan, terdapat beberapa masalah yang peneliti temukan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Masih Lemahnya kinerja beberapa petugas dalam melayani masyarakat.

Dalam proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya seharusnya telah menerapkan prinsip responsibility, dimana petugas di kantor kecamatan harus cepat dan sigap dalam melayani masyarakat dan mengatasi



keluhan yang dirasakan masyarakat. Pada kenyataannya masih terdapat beberapa keluhan masyarakat yang belum di respon dengan cepat salah satunya adalah soal keterlambatan waktu penyelesaian dokumen yang diurus masyarakat.

2. Sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai.

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi dapat menciptakan proses pelayanan publik yang maksimal sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan. Pada Kantor Camat Bina Widya masih terdapat mushallah dan toilet yang kurang bersih sehingga mempengaruhi kenyamanan dari masyarakat yang datang untuk mengurus sesuatu.

3. Petugas yang masih kurang ahli dalam menggunakan alat bantu berupa komputer dan perangkat lain yang menunjang kegiatan pelayanan.

Dalam *good governance* dikenal prinsip visi strategi, dimana pemerintah selaku pelayanan dari masyarakat harus bisa memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta bisa mengikuti perkembangan zaman di bidang teknologi. Akan tetapi anehnya di Kantor Kecamatan Bina Widya masih terdapat beberapa petugas yang lamban dalam menggunakan alat bantu berupa computes tersebut.

4. Kurang optimalnya kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya Kota Pekanbaru.

Salah satu prinsip dalam *good governance* adalah efektivitas dan efisien, sehingga pihak pemerintah harus memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Jika masih terdapat masyarakat yang belum puas terhadap pelayanan yang diterima itu menandakan pelayanan tersebut belum maksimal seperti yang terdapat di Kantor Kecamatan Bina Widya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Sarif Kasim Riau



5. Kurangnya penerapan kesamaan hak dalam pelayanan antara masyarakat berstatus sosial tinggi dengan masyarakat berstatus sosial menengah dan bawah.

Dalam *good governance* dikenal suatu prinsip kesetaraan. Pelayanan publik harus berlandaskan azaz keadilan sehingga siapapun dari masyarakat berhak menerima pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Seharusnya masyarakat kelas bawah dalam mengurus sesuatu diperlakukan sama dengan masyarakat kelas atas agar tidak terjadi kesenjangan di tengah masyarakat.

Dalam gerak pelaksanaannya, Kecamatan Bina Widya mempunyai tanggung jawab langsung terhadap Pemerintah Kota Pekanbaru sebagaimana isi dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Kewenangan pemerintah Walikota Pekanbaru untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah mempunyai implikasi langsung terhadap optimalisasi peran dan kinerja Camat Bina Widya dalam upaya mendukung Pemerintah Kota Pekanbaru menuju kota madani. Salah satu peran yang penting, yaitu optimalisasi pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru ?
2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Menganalisis Implementasi Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru.
2. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Kantor Camat Bina Widya, hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan penelitian untuk menciptakan dan melaksanakan pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*.
2. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini agar dapat menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan implementasi *good governance*.
3. Bagi akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis mengungkapkan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini, penelitian terdahulu, definisi konsep, konsep operasional dan kerangka pemikiran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai metodologi penelitian berupa jenis penelitian, waktu dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini menguraikan tentang keadaan umum Kecamatan Bina Widya Kota Pekanbaru Pintu Provinsi Riau.

BAB V : HASIL PENELITIAN

Didalam bab ini hasil penelitian menjelaskan tentang hasil pengelolaan data dilapangan, hasil penelitian serta wawancara tentang Analisis Implementasi Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini penutup berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang ditujukan untuk objek penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah melayani kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik diberikan kepada setiap masyarakat dengan tujuan agar semua masalah atau keperluan dari masyarakat tersebut dapat terselesaikan. Pelayanan publik yang diberikan kepada warga negara adalah sama tanpa pandang bulu dan diberikan dengan pelayanan yang maksimal. Dijelaskan oleh Kotler bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan di dalam sebuah kumpulan yang menawarkan kepuasan meski hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sirajuddin, 2012).

Adapun Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin baik secara fisik dan memberikan kepuasan pelanggan (Lukman, 2013).

Menurut pendapat Christopher. H bahwa dikatakan jika servis adalah produk yang tidak memiliki wujud yang dapat dirasakan dan dialami dalam kurun waktu yang singkat. Maknanya servis adalah produk yang hanya dapat dirasakan karena tidak berbentuk benda sehingga berlangsung sesaat dan tidak dapat dimiliki namun penerimanya dapat merasakan produk tersebut (Purwanto, 2016).

Banyak para ahli yang memberikan definisi tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi



publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan public, seperti pembuatan KTP, akta nikah, akta kelahiran, akta kematian, surat izin usaha, sertifikat tanah, Izin mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya (Dwiyanto, 2016).

Pada UU No. 8 Tahun 2016 dijelaskan pelayanan publik adalah kegiatan dalam memenuhi pelayanan berdasarkan ketentuan yang berlaku pada perundang-undangan terhadap setiap warga negara dalam bentuk barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Artinya dapat ditarik kesimpulan jika pelayanan publik adalah pemberian layanan dalam memenuhi keperluan orang atau masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu instansi sesuai dengan tata cara yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan yang optimal terhadap penerimanya.

Eksistensi pelayanan publik yakni tindakan dari kelompok maupun individu pada sebuah instansi yang memiliki tujuan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka pelayanan publik menjadi sangat penting sebab bersangkutan dengan kebutuhan khalayak umum. Sehingga apabila pelayanan publik ditiadakan maka kebutuhan masyarakat tidak akan terpenuhi dengan optimal sehingga dapat dikatakan pelayanan publik sangat penting kedudukannya. Jika pelayanan publik tidak ada pada suatu negara maka akan berdampak pada tatanan suatu negara baik itu secara langsung maupun tidak langsung (Ratminto, 2015).

Jadi apabila pelayanan publik dijalankan maka dibutuhkan komponen yang berperan sebagai pemberi pelayanan. Sebab salah satu aspek krusial ketika

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



memberikan pelayanan publik adalah kualitas dari sumber daya manusia yang disebut sebagai pegawai (Daraba, 2019). Karena apabila sumber daya manusia yang dijadikan sebagai aset negara berkualitas baik maka secara tidak langsung kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat hasilnya akan baik pula.

Pelayanan publik bisa diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2015).

Selanjutnya menurut Kepmenpan NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerimaa pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.2 Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelanggan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancer, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Tujuan dari pelayanan publik secara teoritis ialah dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut pemerintah dituntut untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang profesional, ada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



beberapa asas-asas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Sinambela, 2010), antara lain : 1) Transparansi, 2) Akuntabilitas, 3) Kondisional, 4) Partisipatif, 5) Kesamaan Hak, dan 6) Keseimbangan hak dan kewajiban.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara ini didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai macam kebutuhan yang sesungguhnya yang sangat diharapkan oleh masyarakat ini, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Azas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdiri dari 12 asas: 1) Azas kepentingan umum, 2) Azas kepastian hukum, 3) Azas kesamaan hak, 4) Keseimbangan hak dan kewajiban, 5) Azas keprofesionalan, 6) Azas partisipatif, 7) Azas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, 8) Azas keterbukaan, 9) Azas akuntabilitas, 10) Azas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, 11) Azas ketepatan waktu, dan 12) Azas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan. Pelayanan publik sering dilihat sebagai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.

2.1.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan, “melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Selanjutnya menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Winaro (2013) Penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik. Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan atau sesuai dengan perjanjian awal. Dengan demikian maka pelayanan akan berjalan dengan lancar dan masyarakat merasa dilayani dengan baik dan sungguh-sungguh.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat yaitu produk dari pelayanan publik yang dikerjakan dengan teliti dan tepat sesuai dengan yang diperlukan masyarakat, benar yaitu produk dari pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan/aturan yang berlaku, dan sah yaitu produk pelayanan publik tersebut diakui undang-undang yang dijadikan landasan suatu organisasi/lembaga pemerintahan.

5. Kelengkapan sarana dan praarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi dapat menciptakan proses pelayanan publik yang maksimal sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan.

6. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan. Keamanan disini termasuk misalnya seorang pegawai pelayanan dititipi barang untuk diberikan kepada pimpinan maka



pegawai pelayanan harus menjamin barang tersebut supaya tetap utuh sampai di ruangan pimpinan

7. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika. Kemudahan akses ini bertujuan agar masyarakat umum mengetahui secara jelas tempat-tempat yang harus didatangi jika menginginkan suatu jasa pelayanan publik.

8. Kenyamanan.

Lingkungan pelayanan haruslah tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti: parkir, toilet, tempat ibadah, dan tempat duduk tamu.

2.2 Good Governance

2.2.1 Pengertian Good Governance

Menurut Mulyawan (2012) *Good governance* adalah suatu hal yang asing bagi masyarakat Indonesia, karena ada konsep kerjasama pemerintah dan masyarakat yang mengejar dua tujuan yakni pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang demokratis. Terjadinya krisis di Pemerintahan disebabkan oleh banyak penyimpangan seperti penyalahgunaan kekuasaan oleh pemerintah yang dapat merusak hubungan penyelenggara antara kehidupan nasional dan berbagai hubungan kehidupan sosial.

Sedangkan *Good Governance* menurut Sinambela (2010) adalah suatu proses yang memutuskan pembagian wewenang yang adil di semua bagian



masyarakat untuk mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat dalam upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya dalam sistem pemerintahan. Berdasarkan pendapat di atas penulis menarik kesimpulan bahwa *good governance* ialah konsep yang berkaitan dengan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat untuk mempengaruhi suatu kebijakan terkait dengan kehidupan masyarakat dalam politik, ekonomi, sosial maupun budaya agar tercapainya pemerintahan yang baik dan demokratis.

Good Governance pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu consensus yang dicapai oleh pemerintah, warga Negara, dan sector swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu Negara.

Good Governance di Indonesia sendiri mulai benar-benar dirintis dan diterapkan sejak meletusnya era Reformasi yang dimana pada era tersebut telah terjadi perombakan sistem pemerintahan yang memnuntut proses demokrasi yang bersih sehingga *Good Governance* merupakan salah satu alat Reformasi yang sudah berjalan 22 tahun ini, penerapan *Good governance* di Indonesia belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya sesuai dengan cita- cita Reformasi sebelumnya. Masih banyak di temukan kecurangan dan kebocoran dalam pengelolaan anggaran dan akuntansi yang merupakan dua produk utama *Good Governance* (Dwiyanto, 2021).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, di simpulkan bahwa *good governance* adalah sistem pemerintahan yang baik yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat luas. *Governance* bukan berarti kekuasaan dimiliki

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



sendiri atau menjadi urusan pemerintah, tetapi lebih menekankan pada pelaksanaan fungsi pemerintahan oleh pemerintah dan lembaga lain lembaga swadaya masyarakat (LSM), perusahaan swasta, dan Negara.

2.2.2 Kriteria Good Governance

Sinambela (2010) mengingatkan bahwa ada 8 (delapan) kriteria yang harus dipenuhi untuk dapat menghasilkan mekanisme yang menghasilkan *good governance*. Kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

1. Adanya keterangan atau kebenaran yang kuat dari masyarakat terhadap lembaga publik baik yang berwujud sebagai lembaga birokrasi maupun lembaga lainnya yang dibentuk masyarakat secara swadaya,
2. Adanya kebebasan dalam berpendapat untuk menyampaikan aspirasi atau kepentingan bagi setiap institusi ataupun kelompok masyarakat yang ada sehingga seluruh stakeholder tersebut dapat berpartisipasi aktif dalam semua proses pembangunan,
3. Adanya keadilan serta konsep, berupa kepastian hukum untuk menjamin upaya penegakan keadilan tersebut,
4. Adanya akuntabilitas dan transparansi dalam mekanisme birokrasi,
5. Tersedianya informasi pembangunan yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan bebas,
6. Terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam penyediaan pelayanan publik,
7. Terbentuknya kerja sama yang baik antara Pemerintah dan *civil society organization*,
8. Tersedianya kesempatan luas untuk mengoreksi, memperbaiki, dan atau menganulir setiap kebijakan pemerintahan dan pembangunan, karena pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta ini milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kenyataan tidak bersesuaian dengan kepentingan masyarakat lokal, nasional, regional, ataupun dalam konteks kepentingan global.

Kaufman, Kraay, & Mastruzzi dalam Ismayanti (2021) membangun dua ukuran dari *governance* sesuai masing-masing bidang tersebut yang menghasilkan beberapa dimensi dari *governance* diantaranya sebagai berikut:

1. *Voice and Accountability (VA)*, melihat sejauh mana masyarakat dapat berpartisipasi dalam memilih sendiri pemerintah mereka, serta kebebasan dalam berekspresi, berkumpul dan sebuah media yang bebas.
2. *Government Effectiveness (GE)*, melihat bagaimana kualitas pelayanan publik, pelayanan sipil, dan derajat kebebasan dari tekanan politik, kualitas perumusan dan pengimplementasian kebijakan, dan kredibilitas dari komitmen pemerintah terhadap kebijakan tersebut.
3. *Rule of law (RL)*, melihat sejauhmana agen memiliki kepercayaan diri dan mematuhi aturan masyarakat, dan khususnya kualitas pelaksanaan kontrak, hak milik, polisi, dan pengadilan, serta kemungkinan terhadap kejahatan dan kekerasan.
4. *Control of Corruption (CC)*, melihat sejauhmana kekuatan publik digunakan untuk keuntungan pribadi, termasuk bentukkecil dan besar dari korupsi, serta “menangkap” Negara oleh elit dan kepentingan pribadi.

2.2.3 Prinsip-Prinsip Good Governance

Prinsip *good governance* dalam proses penyelenggaraan pemerintahan daerah merupakan sebuah tuntutan bagi pemerintah daerah dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang demokratis, bersih, transparan, dapat di pertanggungjawabkan efektif dan efesien. Tekad untuk mewujudkan prinsip *good*

governance juga didasari oleh fakta peran birokrasi pemerintah daerah yang belum optimal memberikan pelayanan publik secara prima kepada masyarakat (Christian. 2016).

Kunci utama *good governance* adalah memahami prinsip-prinsip didalamnya yang akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik buruknya pemerintahan dapat diukur berdasarkan unsur prinsip-prinsip *good governance*. Menurut Mardiasmo (2009), prinsip-prinsip *good governance* meliputi Akuntabilitas (*Accountability*), Transparansi (*Transparency*), Partisipasi (*Participation*), dan Aturan Hukum (*Rule Of Law*). Penjelasan dari prinsip-prinsip *good governance* tersebut adalah sebagai berikut :

1) Akuntabilitas

Pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan. Akuntabilitas diperlukan agar setiap lembaga Negara dan penyelenggaraan Negara melaksanakan tugasnya secara bertanggungjawab. Untuk itu, setiap penyelenggaraannya harus melaksanakan tugasnya secara jujur, dan terstruktur sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan kebijakan publik yang berlaku serta menghindari penyalahgunaan wewenang.

2) Transparansi

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi, informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh bagi mereka yang membutuhkan.

3) Partisipasi

Setiap warga negara mempunyai suara dan formulasi keputusan, baik secara langsung maupun intermediasi institusi legitimasi yang mewakili

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara secara konstruktif. Partisipasi ini bentuk keikutsertaan warga masyarakat dalam pengambilan keputusan, baik langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang sah yang mewakili kepentingan mereka. Untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam seluruh aspek pembangunan, termasuk dalam sektor-sektor kehidupan sosial lainnya, selain kegiatan politik, maka regulasi birokrasi harus diminimalisasi.

4) Aturan Hukum

Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Aturan hukum harus dibangun agar lembaga Negara dan penyelenggaraan Negara dalam melaksanakan tugasnya selalu didasarkan pada keyakinan untuk berpegang teguh pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Keempat karakteristik tersebut di atas saling memperkuat dan tidak dapat berdiri sendiri. Penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung-jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara domain-domain Negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*).

2.3 Pandangan Islam Tentang *Good Governance*

Dalam pandangan hukum Islam, *good governance* merupakan gerakan *Ijtihadi*. Oleh karena itu, untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, maka konsep *maslahat mursalah* merupakan acuan dalam sistem pemerintahan. Konsep *maslahat mursalah* sangat sesuai dengan kondisi dan tempat demi mewujudkan suatu kemaslahatan dalam pemerintahan, sehingga dapat tercipta pemerintahan



yang baik, Karena semua kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah untuk kebaikan masyarakat yang dipimpinnya.

Persoalan *good governance* tidak lepas dari *fiqh siyasah* atau *siyasah syar'iyah*, karena penetapan hukumnya mengacu kepada kemaslahatan dan kepentingan manusia. Titik persamaan antara fikih *siyasah* dengan *good governance* terletak pada system pengaturan, pengendalian, dan pelaksanaa dalam suatu negara atau wilayah. *Good governance* sejalan dengan teori *maqasid al-syariah*, yaitu; yaitu, *hifz al-din* (menjaga agama), *hifz al-nafs* (menjaga jiwa), *hifz al-aql* (menjaga akal), *hifz al-nasl* (menjaga keturunan), dan *hifz al-mal* (menjaga harta). Karena pada prinsipnya *good governance* mempunyai tujuan yang sama dengan *maqasid al-syariah* (Muhammadong, 2017).

Good governance merupakan bagian dari fikih *siyasah*, karena semua kebijakan yang yang diambil oleh pemerintah berdasarkan hasil pemikiran manusia untuk mewujudkan kemaslahatan rakyat dan terhindar dari kemudaratannya. Disamping itu, implementasi kebijakan yang diambil pemerintah tentu sejalan dengan ajaran Islam supaya cita-cita *good governance* dapat tercapai. Hubungan fikih *siyasah* dengan *good governance* terletak pada sistem pengaturan, pengendalian, dan pelaksanaan dalam suatu negara atau wilayah. Dalam fikih *siyasah*, kebijakan atau keputusan selalu didasarkan kepada ajaran Islam atau wahyu Ilahi (*top down*), sedangkan *good governance* berangkat dari pemikiran manusia (*bottom up*) (Muhammadong, 2017).

Dalam prespektif hukum Islam, *good governance* dapat dikatakan sebagai sebuah ijtihad yang dilakukan dalam rangka mencapai masalah yang menjadi tujuan syari'at (*maqashid syariah*). Masalah tersebut adalah terciptanya suatu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political frame work bagi tumbuhnya aktivitas usaha (Yunus, 2016).

Dalam konsep masalah juga dibahas dalam kaidah qowaid fiqiyah, yaitu:

بالمصلحة تصرف الامام علي الراعية منوط

Artinya : “kebijakan seorang pemimpin terhadap rakyatnya adalah berkaitan dengan kemaslahatan”.

Kaidah ini adalah kaedah khusus dalam bidang siyasah. Maksud kaedah ini adalah tindakan pemerintah harus berorientasi pada kemaslahatan umat. *Good governance* yang diwacanakan dan diterapkan dalam birokrasi sebagai sebuah upaya dari pemerintah dan masyarakat merupakan sebuah tindakan yang berorientasi masalah. Penguatan nilai-nilai akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum, dan partisipasi publik dalam pelaksanaan birokrasi publik menjadikan lembaga semakin kuat dan dapat menghasilkan manfaat yang maksimal. Dengan penguatan lembaga dan manfaat yang dihasilkan semakin kuat dirasakan oleh masyarakat, maka kebijakan pemerintah menjadikan konsep *good and clean governance* dapat diterapkan dalam lembaga-lembaga publik dan telah mendasarkan kebijakannya atas masalah umat (Yunus, 2016).

Hakikat *good governance* dalam pandangan fikih, pada dasarnya belum ditemukan rumusan baku. Namun terdapat ayat yang mengindikasikan adanya persoalan *good governance* dalam ajaran Islam. Hal itu dapat dilihat dalam firman Allah swt dalam surah al-Hajj/QS.22:41,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



الَّذِينَ إِنْ مَكَّنَّاهُمْ فِي الْأَرْضِ أَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ وَأَمَرُوا بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَوْا عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَلِلَّهِ عَاقِبَةُ الْأُمُورِ ﴿٤١﴾

Artinya : “orang-orang yang jika Kami teguhkan kedudukan mereka di muka bumi niscaya mereka mendirikan sembahyang, menunaikan zakat, menyuruh berbuat ma'ruf dan mencegah dari perbuatan yang mungkar dan kepada Allah lah kembali segala urusan.”

Ayat tersebut mengindikasikan adanya persoalan *good governance* dalam pandangan fikih, karena penggunaan otoritas kekuasaan untuk mengelola pembangunan dengan berorientasi pada (1) penciptaan suasana kondusif bagi masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan spiritual dan rohaninya dapat disimbolkan dengan penegakan sholat, (2) penciptaan kemakmuran dan kesejahteraan ekonomi dapat dilambangkan dengan tindakan membayar zakat, (3) penciptaan stabilitas politik dan keamanan dapat diilhamkan dengan tindakan amar ma'ruf nahi munkar. Dengan demikian ayat tersebut merumuskan *good governance* dengan tiga aspek, yaitu; (1) *spiritual governance*, (2) *economic governance* (3) *political governance* (Iqbal, 2011).

Dalam persoalan *good governance*, pendekatan yang dilakukan adalah masalah *mursalah*, karena metode tersebut sangat sesuai dengan kondisi dan tempat demi mewujudkan suatu kemaslahatan dalam pemerintahan sehingga dapat tercipta pemerintahan yang baik. Karena semua kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah untuk kebaikan masyarakat yang dipimpinnya.

Good governance sebagai sebuah upaya masalah haruslah memenuhi beberapa kriteria yang disimpulkan dari penjelasan beberapa pakar ushul fiqh, yaitu sebagai berikut : *Pertama*, kemaslahatan haruslah sesuai dengan maqhashid al-syari'ah, semangat ajaran, dalil-dalil kulli dan dalil-dalil qath'i, baik wurud

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



maupun dalalah-nya. Prinsip-prinsip *good governance* seperti yang telah dilihat di atas dapat ditemukan dalam nash-nash syariat. Hal ini menunjukkan bahwa *good governance* sebagai sebuah maslahat telah memenuhi prinsip kesesuaian dengan *maqhashid al- syari'ah*. *Kedua*, kemaslahatan harus meyakinkan arti kemaslahatan itu berdasarkan penelitian yang cermat dan akurat, sehingga tidak meragukan bahwa hal itu dapat mendatangkan manfaat dan menghindarkan mudharat.

Beberapa nilai *good governance* telah dipraktekkan oleh nabi Muhammad dalam negara Madinah, Hasilnya adalah bahwa negara Madinah dapat menjadi berkembang dan membawa kemajuan bagi Islam pada waktu itu dan beberapa abad kemudian. *Ketiga*, kemaslahatan membawa kemudahan dan bukan mendatangkan kesulitan yang di luar batas, dalam arti kemaslahatan itu bisa dilaksanakan. Nilai-nilai *good governance* telah menjadi bagian yang diperintahkan oleh Alquran. Ini dapat berarti bahwa perintah-perintah tersebut adalah sejalan dengan kemampuan manusia untuk melaksanakannya (Yunus, 2016).

2.4 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, penulis akan memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang penulis teliti yaitu tentang Analisis Implementasi Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik. Beberapa penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Muhammad Amirul Haq Muis, dkk. Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 7, Nomor 2, Juli 2014. ISSN 1979-5645	Analisis Implementasi <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar	Berdasarkan hasil penelitian Implementasi <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari proses pelaksanaannya yang sesuai dengan prinsip-prinsip <i>good governance</i> yang harus diterapkan seperti adanya partisipasi masyarakat dalam berbagai program kegiatankecamatan.	Terdapat perbedaan dalam metode penelitian yang digunakan. Dimana Muis, dkk menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif atau dikenal dengan sebutan <i>mixed methods</i> . Sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif.
2	Anisa Oktavia, Trisniawati. Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan Volume 5, Number 4, 2002. P-ISSN 2622-2191 E-ISSN 2622-2205	Analisis Penerapan <i>Good Governance</i> Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Baturaja Barat	Penerapan <i>good governance</i> dan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Baturaja Barat termasuk dalam kategori baik ditinjau dari indikator. Hasil analisis korelasi antara pentingnya momen pelayanan publik dengan pengaruh <i>good governance</i> terhadapnya adalah 0,888% yang bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa pengaruhnya sangat kuat.	Terdapat perbedaan dalam metode penelitian yang digunakan, dimana Anisa Oktavia dan Trisniawati menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.
3	Sri Roserdevi Nasuition. Jurnal Niara Vol. 10, No 2 Januari 2018. P-ISSN 1693-3516, E-ISSN 2528-7575	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru	Penerapan <i>good governance</i> dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Sail belum maksimal. Hal ini dikarenakan bahwa antara pimpinan dan bawahan belum terlaksana komunikasi yang sejalan.	Terdapat perbedaan dari subjek dan objek penelitian serta tahun penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4	Sri Warjiyati. Jurnal Hukum Islam Volume 18 Nomor 1, Juni 2018	Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Publik	Membangun konsep <i>good governance</i> memberikan kontribusi bagi pengembangan tata kelola birokrasi yang lebih baik sesuai dengan prinsip dan nilai-nilai dalam hukum Islam, dan ini menjadi indikasi terbentuknya pemerintahan yang bersih dan baik (<i>good and clean governance</i>).	Terdapat perbedaan dalam perspektif yang digunakan yaitu diketahui bahwa Sri menggunakan perspektif hukum Islam dalam melihat penerapan prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik
	5 Ika Nurul Iza, dkk. Jurnal Civic Hukum Volume 7 Nomor 1, Mei 2022. P- ISSN 2623- 0216, E- ISSN 2632- 0224	Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang	Pemerintah memberikan kualitas pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Prinsip <i>good governance</i> Transparansi, Keadilan, Partisipasi, Responsivitas, Efisiensi dan Efektivitas diterapkan dengan baik walaupun masih kekurangan pada prinsip Transparansi, dan Efektivitas desa Tempursari	Fokus penelitian yang dilakukan penulis berbeda dengan penelitian Ika Nurul Iza, dkk. Dimana penulis berfokus pada pelayanan publik pada kantor kecamatan sedangkan Ika Nurul Iza, dkk meneliti pelayanan publik di Desa.

Sumber: Olahan Penulis Tahun Tahun 2023

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2019:95), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.. Berikut adalah kerangka pemikiran yang terdapat dalam penelitian ini:

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

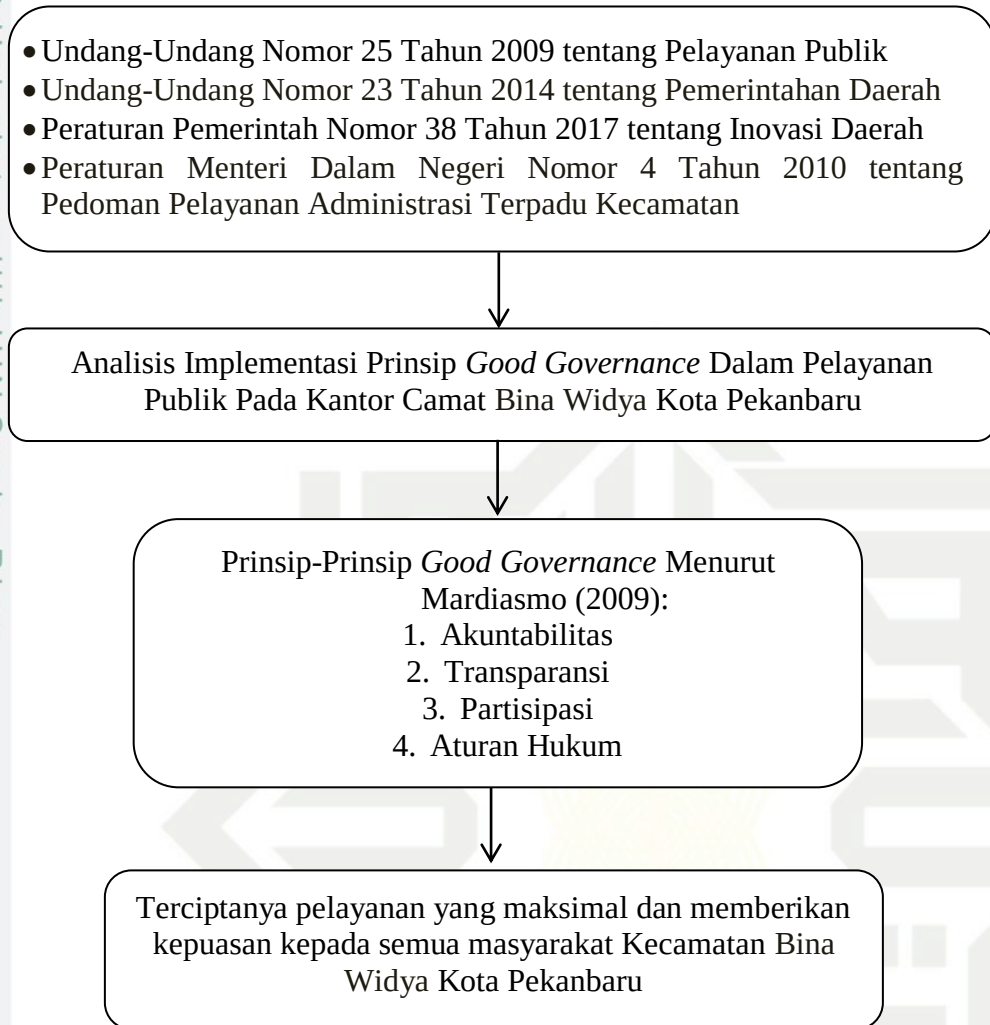
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Mardiasmo, Tahun 2009

2.6 Definisi Konsep

Definisi konseptual adalah batasan tentang pengertian yang diberikan peneliti terhadap variable-variabel atau konsep yang hendak diukur, diteliti, dan digali datanya. Beberapa konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Akuntabilitas (*Accountability*) adalah Tanggung jawab seorang pemimpin publik yang sudah diberikan kepercayaan oleh masyarakat untuk mengurus segala kepentingan yang dilakukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Transparansi (*Transparency*) adalah Suatu prinsip dasar yang dibangun untuk mendapatkan informasi tentang kepentingan umum baik secara langsung dan dapat diukur berdasarkan sulitnya akses masyarakat terhadap informasi.
3. Partisipasi Masyarakat (*Society Participation*) adalah Bentuk keterlibatan dan keikutsertaan masyarakat secara aktif dalam mengikuti rangkaian kegiatan yang dapat dilakukan melalui penyampaian pendapat serta mengambil keputusan baik secara langsung maupun instansi yang dapat mewakili kepentingan mereka.
4. Aturan Hukum (*Rule of Law*) adalah bahwa masyarakat membutuhkan metode dan aturan hukum dalam pembuatan kebijakan publik demi mewujudkan pemerintahan yang baik.

2.7 Konsep Operasional

Tabel 2.2 : Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik	1. Akuntabilitas	a. Petugas bekerja secara jujur dan terstruktur b. Petugas menghindari penyalahgunaan wewenang
	2. Transparansi	a. Prosedur pelayanan yang mudah di akses masyarakat
	3. Partisipasi	a. Masyarakat berpartisipasi dalam memberikan saran dan kritik
	4. Aturan Hukum	a. Hukum yang adil dilaksanakan tanpa pandang bulu b. Berpegang teguh pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku

Sumber: Olahan Penulis, Tahun 2023

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada gejala-gejala yang bersifat alamiah karena orientasinya demikian, maka sifatnya naturalistik dan mendasar serta tidak bisa dilakukan di laboratorium melainkan harus terjun kelapangan. Penelitian kualitatif adalah rangkaian kegiatan atau proses penyaringan data atau informasi yang bersifat sewajarnya mengenai suatu masalah dalam kondisi, aspek atau bidang tertentu dalam kehidupan objeknya (Sugiyono, 2018).

Pendekatan kualitatif berkenaan dengan data yang bukan angka, mengumpulkan dan menganalisis data yang bersifat naratif. Metode penelitian kualitatif terutama digunakan untuk memperoleh data yang kaya, informasi yang mendalam tentang isu atau masalah yang akan dipecahkan. Metode penelitian kualitatif menggunakan focus group, interview yang mendalam, dan observasi berperan serta, dalam mengumpulkan data.

3.2 Lokasi Penelitian

Menurut Satori (2015) dalam menentukan lokasi penelitian terbaik yang ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada dilapangan, sementara itu keterbatasan geografis dan praktis, seperti waktu, biaya, dan tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian. Adapun lokasi penelitian ini adalah di Kantor Kecamatan Bina Widya Kota

Pekanbaru Provinsi Riau, yang beralamat di Jalan Soebrantas Nomor 52, Simpang Baru, Pekanbaru, Riau, Kode Pos 28293.

3.3 Jenis Data

3.3.1 Data Primer

Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung dari informan penelitian, yang dilakukan melalui penelitian lapangan berupa informasi dari *indepth interview* yang dilakukan. Data primer diperoleh langsung dari informan yang ditemui pada kantor Camat Kecamatan Bina Widya. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *purposive*. Teknik *purposive* merupakan teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu, orang yang dianggap paling tahu tentang permasalahan yang diteliti atau orang yang berkedudukan sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti untuk memahami obyek serta situasi sosial yang diteliti.

Adapun informan penelitian ini adalah:

Tabel 3.1 : Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1	Camat Bina Widya	1 Informan
2	Sekretaris Camat Kecamatan Bina Widya	1 Informan
3	Kepala Seksi Pelayanan Terpadu	1 Informan
4	Kepala Sub Bagian Umum	1 Informan
5	Masyarakat	4 Informan
Total		8 Informan

Sumber: Data Olahan Penulis, Tahun 2023



3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder yang diperoleh dari literature dan dokumen serta data yang diambil dari study pustka berupa sejumlah buku, literature, tulisan karya ilmiah yang mendukung kelengkapan data tentang penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Bina Widya.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang sudah dilakukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. *Indepth Interview* merupakan suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian kualitatif ini sifatnya mendalam karena ingin mengeksplorasi informasi secara holistik dan jelas dari informan. Dalam melaksanakan wawancara peneliti menggunakan pedoman wawancara yang berisi butir pertanyaan secara terstruktur yang ditanyakan kepada informan dari pegawai dan masyarakat di Kantor Kecamatan Bina Widya.
- b. Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke Kantor Camat Bina Widya. Pengamatan dilakukan terkait dengan pemberian pelayanan di Kantor Kecamatan Bina Widya.
- c. Dokumentasi merupakan yang utama dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Studi dokumentasi yaitu dengan pengumpulan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3.5 Teknik Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dari lapangan, teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Melalui teknik ini, akan digambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dan penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai.

Milles dan Huberman (2017) bahwa: Pertama, data yang bersangkutan muncul dalam kata bukan dalam angka. Mereka mungkin telah dikumpulkan dalam berbagai cara, dan biasanya "diproses" beberapa apa sebelum mereka siap untuk digunakan, tetapi mereka tetap kata, biasanya disusun dalam teks diperpanjang. Kami menganggap bahwa analisis terdiri dari tiga arus bersamaan kegiatan : reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

Adapun langkah-langkah yang lebih terinci mengenai teknik analisa data penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*data reduction*)

“Data reduction refers to process of selecting, focusing, simplifying, abstracting, and transforming the “raw” data that appear in written-up field notes”. Reduksi data mengacu pada proses pemilihan, fokus, menyederhanakan, abstrak, dan mengubah "mentah" Data yang muncul dalam catatan lapangan ditulis – up. Data yang diperoleh dilapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci, laporan-laporan tersebut direduksi, dirangkum untuk kemudian dipilih hal-hal pokok yang akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil penelitian atau pengamatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Penyajian data (Data Display)

“Data display as an organized assembly of information that permits conclusion drawing and action taking”. Display data sebagai perakitan terorganisir informasi yang memungkinkan gambar kesimpulan dan tindakan mengambil. Data yang diperoleh di lapangan disusun dalam bentuk table, matrik atau grafik agar dapat dilihat gambarannya secara umum sehingga penulis dapat menguasai data untuk menarik kesimpulan.

3. Mengambil Kesimpulan dan verifikasi

(conclusion drawing/ verification) *“From beginning of data collection, the qualitative analyst is beginning to decide what things mean”*. Dari awal pengumpulan data, analisis kualitatif mulai memutuskan apa hal-hal berarti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Profil Kecamatan Bina Widya

Kecamatan Binawidya merupakan sebuah kecamatan di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia. Yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penataan Kecamatan. Sebelumnya kecamatan ini bernama Kecamatan Tampan. Dengan meningkatkan kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk di segala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya.

4.2 Letak dan Geografis Kecamatan Bina Widya

Kecamatan Binawidya merupakan daerah bertopografi datar dengan letak geografis antara 0042' - 0050' Lintang Utara dan Antara 101035' - 101043' Bujur Timur. Kecamatan Binawidya merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kota Pekanbaru dengan luas wilayah 59,81 KM² dan jumlah kelurahan sebanyak 5 kelurahan yaitu:

1. Kelurahan Simpang Baru
2. Kelurahan Delima
3. Kelurahan Tobek Godang
4. Kelurahan Bina Widya
5. Kelurahan Sungai Sibam

Adapun batas-batas wilayah Kecamatan Bina Widya adalah:

- | | |
|------------------|--|
| 1. Sebelah Timur | : berbatasan dengan Kecamatan Marpoyan Damai |
| 2. Sebelah Barat | : berbatasan dengan Kabupaten Kampar |
| 3. Sebelah Utara | : berbatasan dengan Kecamatan Payung Sekaki |

4. Sebelah Selatan : berbatasan dengan Kecamatan Tuahmadani

Kecamatan Binawidya keadaannya relative merupakan daerah datar dengan struktur tanah pada umumnya terdiri dari jenis alluvial dengan pasir. Jenis tanah organosol dan humus yang merupakan rawa-rawa yang bersifat asam, sangat kerosif untuk besi.

4.3 Penduduk Kecamatan Bina Widya

Jumlah penduduk Kecamatan Binawidya mencapai 78.078 pada tahun 2022. Kepadatan penduduknya mencapai 4.230 jiwa/KM2. Kelurahan Delima merupakan kelurahan dengan jumlah penduduk terbanyak, diikuti oleh Kelurahan Tobek Godang dan Simpang Baru. Sebaliknya Kelurahan Sungai Sibam merupakan kelurahan dengan jumlah penduduk paling sedikit.

Rasio jenis kelamin (sex ratio) di Kecamatan Binawidya sebesar 101, artinya dari 100 orang penduduk perempuan di Kecamatan Binawidya terdapat 101 orang penduduk laki-laki. Rasio jenis kelamin ini menjadi indikasi bahwa jumlah penduduk laki-laki di Kecamatan Binawidya lebih banyak dari jumlah penduduk perempuan. Berikut ini adalah tabel tentang jumlah penduduk di Kecamatan Bina Widya berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Kecamatan Binawidya Tahun 2022

No	Nama Kelurahan	Penduduk		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Simpang Baru	9.310	9.140	18.450
2	Tobek Godang	9.497	9.500	18.997
3	Delima	11.445	11.427	22.872
4	Bina Widya	5.053	4.919	9.972
5	Sungai Sibam	3.961	3.826	7.787
	Total	39.266	38.812	78.078

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pekanbaru Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat jumlah penduduk di Kecamatan Binawidya pada tahun 2022. Dimana kelurahan dengan jumlah penduduk terbanyak adalah Kelurahan Delima dan Kelurahan Sungai Sibam merupakan kelurahan dengan jumlah penduduk paling sedikit.

4.4 Visi dan Misi Kecamatan Bina Widya

Kecamatan Binawidya dalam mewujudkan maksud dan tujuannya memiliki visi, misi yang sejalan dengan visi dan misi Kota Pekanbaru yaitu sebagai berikut:

Visi

Terdepan penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan dan terbaik pemberian pelayanan publik Kecamatan se Kota Pekanbaru.

Misi

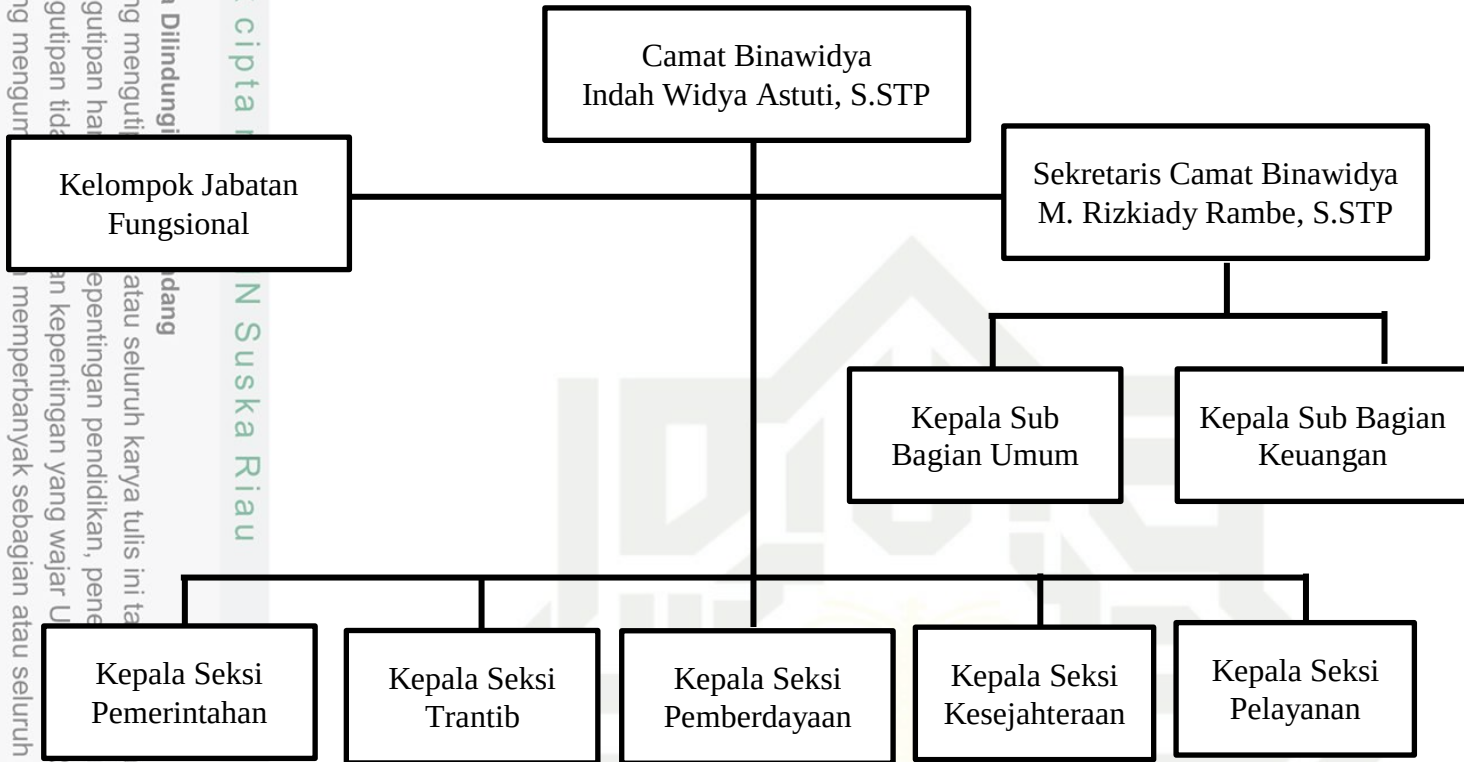
1. Mengutamakan pelayanan publik sebagai dasar terciptanya pelayanan secara prima kepada masyarakat.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur yang berkualitas, bertanggungjawab serta berjiwa profesionalisme.
3. Melaksanakan koordinasi disetiap pihak terkait dengan penciptaan komunikasi yang efektif diantara aparatur kecamatan.
4. Meningkatkan kerjasama, loyalitas dan integritas di dalam jiwa setiap aparatur kecamatan.

Motto

Motto yang digunakan Kecamatan Binawidya adalah Senyum Sapa Layani dengan pelayanan yang MANTAP, yaitu Mudah, Aman, Nyaman, Tepat, Adil dan Profesional

4.5 Stuktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Bina Widya

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Bina Widya



Sumber: Kantor Kecamatan Bina Widya Tahun 2023

Adapun rincian tugas camat dan pegawai kantor Camat Bina widya adalah sebagai berikut:

- 1) Camat mempunyai fungsi sebagai berikut :
 - a. Pelaksanaan pelimpahan sebagai wewenang pmerintahan daribupati.
 - b. Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat Kecamatan
 - c. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban, penerapan penegakan peraturan perundang-undangan
 - d. Pembinaan penyelenggaraan pemerintah kelurahan
 - e. Pengkoordinasian pembangunan yang meliputi pemeliharaan dan fasilitas pelayanan umum dan pemberdayaan masyarakat

2) Camat mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan kewenangan yang diberikan diperlukan masyarakat.
- b. Mengarahkan tugas bawahan sesuai dengan bidangnya dengan memberikan petunjuk guna kelancaran pelaksanaan tugas.
- c. Mengadakan pembinaan terhadap pemerintah kelurahan dalam upaya meningkatkan kemandirian kelurahan.

3) Sekretaris Camat mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Perencanaan kegiatan teknik administratif
- b. Perencanaan program kerja kecamatan
- c. Pengkoordinasian tugas administrasi
- d. Pembinaan perangkat kecamatan kepenghuluan dan kelurahan
- e. Pengevaluasian tugas pemerintahan kecamatan.

4) Sub Bagian Umum mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun program kegiatan sub bagian umum dan kepegawaian berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberikan petunjuk atau arahan baik secara lisan maupun tertulis guna kelancaran pelaksanaan tugas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagian cermin penampilan kerja.
- 5) Seksi Pelayanan berada dibawah dan bertanggungjawab kepada sekretaris kecamatan. Dalam melaksanakan tugasnya Seksi Pelayanan mempunyai tugas sebagai berikut :
 - a. Menyusun program kegiatan sksi playanan umum berdasarkan evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - b. Membagi tugas bawahan sesuan dengan bidang tugasnya dan memberi arahan baik secara lisan maupun tulisan guna meningkatkan pelaksanaan tugas.
 - c. Memberikan pelayanan kpada masyarakat untuk mendapatkan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluar (KK), dan surat keterangan kependudukan lainnya yang diperlukan oleh warga.
 - d. Melaksankan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan melalui sistem penilaian yang tersedia.
 - e. Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan sebagai berikut :

6.1.1 Implementasi prinsip good governance

Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bina Widya Kota Pekanbaru sudah disesuaikan dengan Standar Pelayanan Publik meliputi (a) Akuntabilitas: koordinasi, sosialisasi program, komunikasi yang efektif, kompetensi petugas, komitmen, kejujuran dan demokratis; (b) Tranparansi: Keterbukaan informasi dan kemudahan akses; (c) Partisipasi: masyarakat menyampaikan pendapat, petugas menindaklanjuti keluhan masyarakat dan mekanisme yang tidak berbelit-belit; (d) Aturan Hukum: Pelayanan yang adil, tidak membedakan, mengacu pada SOP. Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya dinilai positif pada 2 prinsip yaitu partisipasi dan aturan hukum, akan tetapi pada penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi terdapat masyarakat yang menilai negatif atau penerapannya belum maksimal.

6.1.2 Faktor yang mempengaruhi Implementasi prinsip good governance

Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bina Widya Kota Pekanbaru terdiri dari 2 hal yakni faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya meliputi (1) Komunikasi yang efektif;



(2) Sumber Daya yang memadai; (3) Disposisi menunjukkan karakteristik implementor kebijakan/program yaitu kejujuran, komitmen, dan demokratis; (4) Struktur Birokrasi yang mencakup dua aspek penting yaitu mekanisme implementasi program sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) agar mudah dipahami yang tercantum dalam guideline program/kebijakan dan struktur organisasi pelaksana. Faktor Penghambat atau Kendala dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya terdapat beberapa faktor seperti (1) Orientasi pegawai pada pemberian pelayanan kepada masyarakat, (2) Manajemen pemberian tugas, (3) Kualitas SDM, dan (4) Kurangnya koordinasi antarunit.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Adapun saran penulis

6.2.1 Penulis Menyarankan Agar Implementasi penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya

Sebaiknya meningkatkan pemahaman aparatur tentang prinsip-prinsip *good governance* dengan mengikuti pelatihan-pelatihan, melengkapi fasilitas yang dibutuhkan tentang sarana dan prasarana yang lebih memadai, dan meningkatkan kedisiplinan aparatur pada saat jam kerja serta meningkatkan partisipasi masyarakat yakni dengan menggunakan haknya dalam menyampaikan pendapat pada proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



6.2.2 Penulis Menyarankan Dalam Mengurangi Faktor Penghambat Implementasi Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru

Saran yang dapat diberikan oleh penulis ialah sebagai berikut: (1) Setiap pegawai harus bisa untuk diberi ketegasan dalam menjalankan tugasnya pada jam kerja. (2) Camat bina Widya secara jelas dan tegas harus memberikan arahan yang jelas mengenai tupoksi kerja dari setiap pegawai untuk bisa bekerja secara maksimal di bagiannya masing-masing. (3) Camat bina Widya harus memberikan pelatihan guna untuk meningkatkan kualitas sdm di kantor camat bina Widya. Sehingga petugas ataupun pegawai dari kantor camat Wina Widya bisa untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat di wilayah kecamatan bina Widya. (4) Camat Wina Widya sebagai pimpinan tertinggi perlu dan harus memberikan arahan kepada petugas dan pegawai untuk melakukan rapat koordinasi sebelum atau sesudah jam kerja berlangsung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggara, Sahya. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Daraba, Dahyar. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Parang : Penerbit Leisyah.
- Dewi, RK. (2016). *Studi Analisis Kebijakan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Dwiyanto, A. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, Agus. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM PRESS.
- Huberman, Mulles. (2017). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Iqbal, Muhammad. (2011). *Fiqih Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Islam Cet. I*. Jakarta: Radar Jaya Pratama.
- Kurniawan, Agung. (2015). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lukman, Sampara. (2013). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Muhammadong. (2017). *Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam*. Makassar: Edukasi Mitra Grafika.
- Mukarom, Zaenal. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, Erwan Agus. (2016). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Ratminto dan Winarsi Atik Septi. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Andi Press.
- Satori, Djaman, dkk. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sirajuddin, Didik Sukrino, dan Winardi. (2012). *Hukum Pelayanan Publik*. Malang: Setara Perss.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sedarmayati. (2012). *Good Governance; Pemerintahan yang Baik, dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Rekonstruksi dan Pemberdayaan, Bagian Pertama, Edisi Revisi*. Bandung: Mandar Maju.

87

Semil, Nurmah. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenadamedia Group.

Sinambela, Lijan, Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Ubaedillah. (2013). *Pancasila, Demokrasi, Ham dan Masyarakat Madani*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Wahab, Solichin Abdul. (2012) *Analisis Kebijakan Negara*. Jakarta: Rieneka Cipta.

Wasistiono, Sadu. (2018). *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung : Fokus Media.

Winarno, Budi. (2013). *Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Alfabeta.

Jurnal/Skripsi

Christian, R. (2016). Penerapan Prinsip-prinsip Good governance dalam Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda. *E- journal Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 2781-2794.

Ismayanti. (2021). Implementasi Prinsip - Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Public Di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang". *Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar*.

Iza, Ika Nurul, dkk. (2022). Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum Volume 7 Nomor 1*, Mei 2022. P-ISSN 2623-0216, E-ISSN 2632-0224.

Muis, Muhammad Amirul Haq dkk. (2014). Analisis Implementasi *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Penakukkang Kota Makassar. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 7, Nomor 2*. ISSN 1979-5645

Nasution, Sri Roserdevi. (2018). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara Vol. 10, No 2 Januari 2018*. P-ISSN 1693-3516, E-ISSN 2528-7575

Nubatonis, Rusmiwari, Suwasono. (2014). Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayananana Publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

JISIP : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol. 3, No.1. ISSN: 2442-6962.

Oktavia, Anisa, Trisniawati. (2022). Analisis Penerapan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Baturaja Barat. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan Volume 5, Number 4*, 2022. P-ISSN 2622-2191, E-ISSN 2622-2205.

Prandyka, Formas. (2021). Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Skripsi Universitas Islam Riau*.

Safrijal, Basyah dan Ali. (2016). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* oleh Aparatur Pelayanan Publik di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah Volume 1*, Nomor 1.

Shinta Tomuka. (2018). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Kota Bitung. *Jurnal Ilmu Administrasi Volume 1 Nomor 3*.

Warjiyati, Sri. (2018). Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum Islam Volume 18 Nomor 1*.

Yuanida, Meilani. (2010). Pengaruh Implementasi *Good Governance* Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. UNMUL.

Yunus, Nur Rohim. (2016). Menciptakan *Good and Clean Government* Berbasis Syariah Islamiyah dalam Tatakelola Pemerintahan Republik Indonesia. *Jurnal, Nur El-Islam*, Volume 3 Nomor 1.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penataan Kecamatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU



Lampiran 1. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA CAMAT BINAWIDYA

Implementasi Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik

Di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru

Delvin Fajri Suhendri

11970514623

A. Akuntabilitas

- 1) Bagaimana Camat dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Binawidya ke aparatur Kecamatan ?
- 2) Bagaimana Camat dalam menciptakan komunikasi yang efektif antara pelaksana kebijakan dengan setiap kebijakan agar dapat dilakukan dengan baik ?
- 3) Bagaimana Camat dalam mensosialisasikan program atau kebijakan secara baik untuk menghindari adanya distorsi (kesalahpahaman) atas kebijakan dan program tersebut ?
- 4) Bagaimana Camat dalam mempersiapkan sumber daya yang memadai baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial untuk penyelenggaraan pelayanan publik?
- 5) Bagaimana tingkat kejujuran, komitmen, dan demokratis aparatur pelaksana program atau kebijakan layanan publik?
- 6) Bagaimana mekanisme implementasi kebijakan yang telah ditetapkan melalui *Standard Operating Procedure* (SOP) agar mudah dipahami dalam guideline program atau kebijakan ?

B. Transparansi

- 1) Sejauh mana transparansi program atau kebijakan yang disosialisasikan oleh pihak aparatur kecamatan ke pihak pengguna layanan ?
- 2) Bagaimana tingkat keterbukaan informasi pelayanan publik yang disampaikan oleh aparatur kecamatan ke pihak pengguna layanan layanan publik ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- 3) Apakah aparatur kecamatan selalu menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat mengenai program/kebijakan pelayanan publik ?

C. Partisipasi

- 1) Bagaimana partisipasi yang diberikan pihak kantor camat terhadap masyarakat ?
- 2) Bagaimana cara masyarakat ikut berpartisipasi ?
- 3) Apakah masyarakat sudah berpartisipasi secara langsung ?
- 4) Apakah pihak kecamatan menyediakan kotak saran / tempat pengaduan ?

D. Aturan Hukum

- 1) Bagaimana aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat baik internal maupun eksternal selalu bersifat adil dan tidak membeda-bedakan ?
- 1) Apakah masyarakat pengguna layanan telah mendapatkan haknya sesuai dengan kebutuhan ?
- 2) Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* ?

Pertanyaan Tentang Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung

- 1) Apa saja faktor penghambat implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya ?
- 2) Bagaimana cara pihak kecamatan dalam merespon faktor penghambat tersebut ?
- 3) Apa saja faktor pendukung implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya ?
- 4) Bagaimana cara pihak kecamatan dalam meningkatkan faktor pendukung tersebut ?



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN WAWANCARA PEGAWAI KECAMATAN BINAWIDYA

Implementasi Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik

Di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru

Delvin Fajri Suhendri

11970514623

A. Akuntabilitas

- 1) Bagaimana Ibu/Bapak dalam menyiapkan bahan sosialisasi dan layanan informasi serta memfasilitasi terkait pelayanan umum yang diselenggarakan oleh kecamatan?
- 2) Bagaimana Bapak/Ibu menyiapkan bahan dan melaksanakan koordinasi, supervisi, dan penyusunan laporan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ?
- 3) Bagaimana Bapak/Ibu melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pelayanan Umum dengan cara mengukur pencapaian program kerja yang telah disusun untuk bahan laporan dan kebijakan tindak lanjut ?
- 4) Bagaimana Bapak/Ibu dalam menyusun laporan pelaksanaan kegiatan kepada Camat sebagai wujud akuntabilitas dan transparansi pelaksanaan kegiatan?

B. Transparansi

- 1) Bagaimana keterbukaan dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Binawidya ?
- 2) Bagaimana prosedur dan persyaratan mudah dipahami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan ?
- 3) Bagaimana kemudahan dalam memperoleh informasi pelayanan ?

C. Partisipasi

- 1) Bagaimana partisipasi yang diberikan pihak kantor camat terhadap masyarakat ?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- 2) Bagaimana cara masyarakat ikut berpartisipasi ?
- 3) Apakah masyarakat sudah berpartisipasi secara langsung ?
- 4) Apakah pihak kecamatan menyediakan kotak saran / tempat pengaduan ?

D. Aturan Hukum

- 1) Apakah pelaksanaan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas permohonan layanan umum di kecamatan Binawidya sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan?
- 2) Bagaimana aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat baik internal maupun eksternal selalu bersifat adil dan tidak membeda-bedakan ?
- 3) Apakah masyarakat sebagai pengguna layanan telah mendapatkan haknya sesuai dengan kebutuhan?
- 4) Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)*?

Pertanyaan Tentang Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung

- 1) Apa saja faktor penghambat implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya ?
- 2) Bagaimana cara pihak kecamatan dalam merespon faktor penghambat tersebut ?
- 3) Apa saja faktor pendukung implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya ?
- 4) Bagaimana cara pihak kecamatan dalam meningkatkan faktor pendukung tersebut ?

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



**PEDOMAN WAWANCARA PENGGUNA LAYANAN ATAU
MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BINAWIDYA**
Implementasi Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik
Di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru

Delvin Fajri Suhendri

11970514623

A. Akuntabilitas

- 1) Bagaimana tanggung jawab petugas layanan dalam pelaksanaan tugas?
- 2) Bagaimana perlakuan petugas dalam memberikan layanan ?
- 3) Bagaimana cara petugas dalam menjelaskan kepada pemohon?
- 4) Bagaimana kompetensi petugas layanan di Kantor Kecamatan Binawidya ?

B. Transparansi

- 1) Bagaimana keterbukaan informasi yang disampaikan petugas ?
- 2) Bagaimana prosedur layanan di Kecamatan Bina Widya ?
- 3) Bagaimana kemudahan akses dokumen persyaratan di Kecamatan Bina Widya ?
- 4) Bagaimana kesesuaian persyaratan pada setiap pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Bina Widya ?

C. Partisipasi

- 1) Bagaimana keterlibatan masyarakat di Kecamatan Bina Widya ?
- 2) Bagaimana partisipasi yang diberikan pihak kantor camat terhadap masyarakat ?
- 3) Bagaimana cara masyarakat ikut berpartisipasi ?
- 4) Apakah masyarakat sudah berpartisipasi secara langsung ?

D. Aturan Hukum

- 1) Bagaimana ketentuan tarif dalam pelayanan?
- 2) Bagaimana ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan?
- 3) Bagaimana tanggapan Saudara tentang prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Binawidya ?
- 4) Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)*?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian

©



a



St

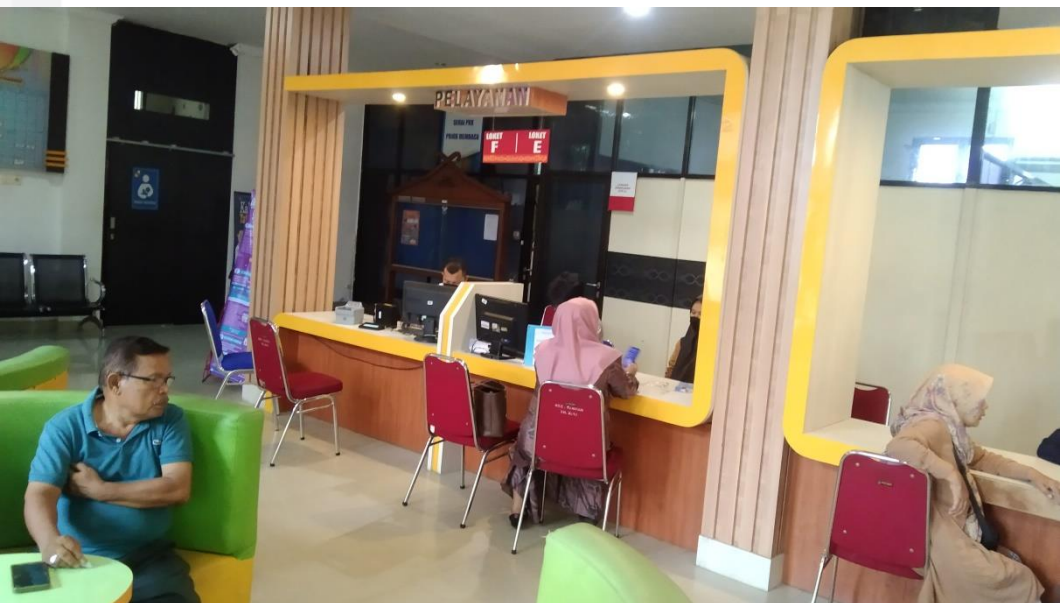


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

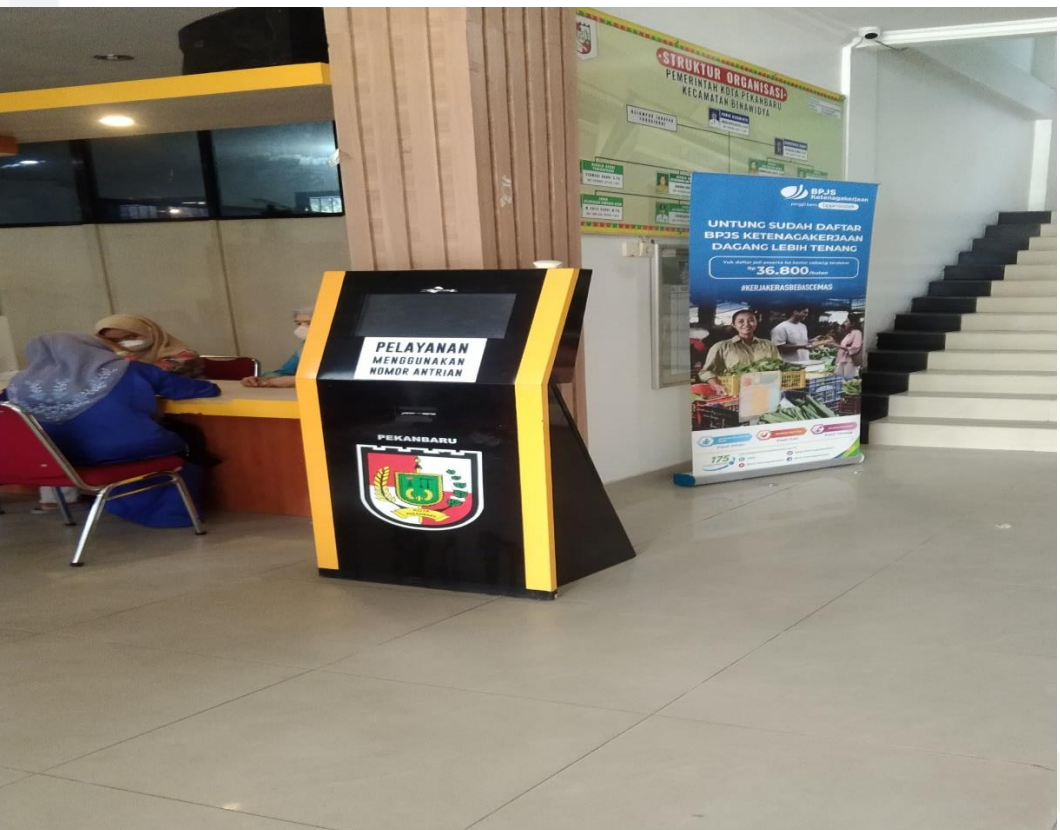
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

© Hak cipta ini dimiliki oleh Universitas Islam Sumatera Utara

Dr. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

Dr. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU KECAMATAN BINAWIDYA

Jalan H.R Subrantas No.52 Telp. (0761) 63317 Pekanbaru

SURAT KETERANGAN

Nomor : B.HM.03.03/Kec. BW-Sekr. 1/67/2024

Dengan ini menerangkan bahwa :

NIM : 11970514632
Nama : DELVIN FAJRI SUHENDRI
Jurusan : Administrasi Negara
Judul Penelitian : ANALISIS IMPLEMENTASI PRINSIP GOOD GOVERNANCE
 DALAM PELAYANAN PUBLIK KANTOR CAMAT BINAWIDYA
Maksud : Benar namanya tersebut diatas telah melakukan Penelitian di
 Wilayah Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru.

Dengan Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 19 Maret 2022

a.n. Camat Binawidya
 Sekretaris Camat



M. RIZKIADY RAMBE, S. STP
 NIP. 199301114 201507 1 004

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Penelitian yang menghasilkan karya tulis ini harus mencantumkan dan menyebutkan sumber:

b. Penelitian yang menghasilkan karya tulis ini harus mencantumkan dan menyebutkan sumber:

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nomor
Sifat
Lampiran
Perihal

B-7359/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/12/2023

Pekanbaru, 11 Desember 2023 M
28 Jumadil Awwal 1445 H

Biasa

Bimbingan Skripsi

Kepada
 Yth. **Syed Agung Afandi, M.I.P**
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a	: Delvin Fajri Suhendri
NIM	: 11970514623
Jurusan	: Administrasi Negara
Semester	: IX (Sembilan)

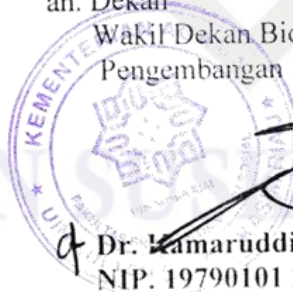
adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul:
"ANALISIS IMPLEMENTASI PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BINA WIDYA KOTA PEKANBARU".

Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga,



Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. SiP
 NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Dilindungi Undang-Undang
 Dilindungi seluruh atau sebagian karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 b. Penjiwaan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 UIN SUSKA RIAU
 Dilindungi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Delvin Fajri Suhendri, lahir pada tanggal 01 Desember 1998 di Paranap. Penulis merupakan anak pertama dari empat (4) bersaudara dari kedua orang tua yang begitu luar biasa, Ayah penulis bernama Hermanto dan Ibu Rahma Yuhermi. Penulis bersuku Melayu berkebangsaan Indonesia dan beragama islam. Penulis menyelesaikan Sekolah Taman Kanak-kanak di al azhar di Paranap dan melanjutkan Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 013 di Kota Paranap dan selesai pada tahun 2011, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Paranap yang selesai pada tahun 2014, dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di Sekolah Menengah Atas SMAN 1 Paranap dan selesai pada tahun 2017. Pada tahun 2019, Penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara melalui jalur SBMPTN.

Pada semester 5, penulis kesempatan untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) tepatnya di Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Provinsi Riau, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, No. Pos: 28292, Kota Pekanbaru, Riau. Selanjutnya penulis juga berkesempatan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang berlokasi di Desa Kabung Makmur, Kecamatan Kerinci Kanan, Kabupaten Siak Provinsi Riau Indonesia.

Setelah menyelesaikan Kuliah Kerja Nyata (KKN) penulis melangsungkan pernikahan dengan wanita yang sangat penulis cintai yang bernama siti juniara yang dilangsungkan pada tanggal 27 November 2022 di Perawang.

Penulis menyelesaikan perkuliahan dengan skripsi yang berjudul “Analisis Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat

Bina Widya Kota Pekanbaru ”di bawah bimbingan Dosen Pembimbing terbaik Bapak Syed Agung Afandi, M.I.P dan pada tahun 2024 penulis dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar sarjana sosial (S.Sos) melalui Ujian Munaqasyah Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.