

PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SARI REJO KECAMATAN MEDAN POLONIA

Oleh :

Alexsius Apunimawar Jelita Zai ¹⁾

Informasi Laia ²⁾

Parlindungan Marpaung ³⁾

Universitas Darma Agung Medan ^{1,2,3)}

E-mail :

zaialexsius@gmail.com ¹⁾

informasilaia@gmail.com ²⁾

parlindunganmarpaung@gmail.com ³⁾

ABSTRACT

My thesis is about the "Implementation of Good Governance in Public Services in Sari Rejo Village Medan Polonia District". In this case, the author is researching because government administrators in public services are the main priority in realizing excellent services that are transparency, accountability, and participation in the community. The analysis used in this research is qualitative, that is, research that is intended to comprehend the peculiarities experienced by the exploration subjects, for example, conduct, discrement, inspirations, actifities as words and language in an extraordinary regular setting by using differentn normal strategies. The reason for this prosal is to figure out the execution of good administration in open sevices in Sari Rejo Village, and to find out what are the inhibiting factor in the implementation of good governance in the public service.

Keywords : Implementation, Good Governance, and Public Services

ABSTRAK

Skripsi saya yang berjudul tentang "Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sari Rejo Kecamatan Medan Polonia". Dalam hal, ini penulis meneliti karena penyelenggara pemerintah dalam pelayanan publik menjadi priotas utama dalam mewujudkan pelayanan prima yang bersifat tranparansi, akuntabilitas, dan partipasi pada masyarakat. Analissis datta yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yaitu penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motifasi, tindakan dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu konteks kusus alamiah dengan memafaatkan berbagai metode alamiah. Tujuan penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui penerapan tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kelurahan Sari Rejo, serta untuk mengetahui yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan *good governance* dalam pelayanan publik tersebut.

Kata Kunci : Penerapan, Good Governance, dan Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

Good governance merupakan bentuk penerimaan akan pentingnya stuktur organisasi atau manajemen yang baik untuk mengatur hubungan, fungsi dan kebutuhan berbagai pihak dalam pekerjaan

bisnis dan pelayanan publik. Menurut Sri Mulyani dkk (2017:194) *Great administration* adalah kesepakatan yang dicapai oleh pemerintah, warga negara dan oleh pihak swasta bagi penyelenggara pemeritahan di suatu Negara. Sebagai

organisasi sektor publik, pegawai dituntut untuk memiliki kinerja yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan membawa pemerintah untuk selalu tanggap terhadap tuntutan di lingkungannya, dengan berusaha memberikan pelayanan terbaik secara transparan dan berkualitas sebagai serta pembagian tugas pemerintahan yang baik. dalam hal ini organisasi publik, pegawai dituntut memiliki kinerja yang diarahkan pada kebutuhan masyarakat dan mendorong pemerintah untuk selalu tanggap terhadap tuntutan di lingkungannya, dengan berusaha memberikan pelayanan terbaik secara transparan dan berkualitas. Serta pembagian tugas pemerintahan yang baik. kinerja pegawai yang mencerminkan pelaksanaan *good governance* dapat mendukung terselenggaranya pemerintahan yang demokratis dan masyarakat dapat memiliki kepercayaan terhadap kinerja pegawai, dalam hal memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

Berdasarkan dengan UU Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal 22 tentang Hak dan Kewajiban Daerah tersebut. Antara lain, hak rakyat untuk menyelenggarakan urusan pemerintahannya sendiri. Kewajiban pemerintah daerah pasal 22 dapat diartikan salah satunya adalah memberikan pelayanan sektor publik.

Oleh karena itu pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi kewajiban pemerintah daerah untuk berusaha, barulah pemerintah daerah mampu melaksanakan pelayanan yang terbaik. Adanya penyelenggaraan pelayanan publik yang bagus akan mampu menunjang kesenangan yang dirasakan sama masyarakat. Kepuasan tersebut adalah tolak ukur bagi penyelenggara pelayanan publik untuk membangun praktik *good governance* tata kelola yang baik.

Salah satunya adalah penerapan *good governance* dalam pembuatan pelayanan KTP di kelurahan Sari Rejo yang masih kurang transparansi, dimana ada keluhan masyarakat terhadap perekaman dan pengambilan data yang dilakukan di kelurahan dalam pembuatan KTP kurang transparansi disebabkan karena pengambil dokumen atau berkas yang sudah siap bukan di kelurahan melainkan di kantor Dukcapil. Dalam hal ini pihak penyelenggara pelayanan kelurahan seharusnya lebih transparansi lagi dalam memberikan pemahaman pada masyarakat mengenai penerapan *good governance* pelayanan yang lebih akuntabilitas salah satunya dalam pembuatan KTP tersebut sehingga masyarakat tidak merasa sulit dalam memahami pelayanan yang diberikan. Sistem ini memang dirancang untuk membantu memudahkan masyarakat

dalam pelayanan publik di kelurahan Sari Rejo tanpa mendatangi kantor Dukcapil yang dimana jauh dari jangkauan masyarakat setempat akan tetapi pihak kelurahan seharusnya melakukan sosialisasi pada masyarakat yang bersifat transparan dalam memberitahukan bahwa hasil dari pembuatan KTP di keluarkan di kantor Dukcapil bukan di kelurahan.

Kinerja pemerintah telah di atur dlm Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akutabilitas Kecakapan Intansi Pemerintah. kinerja merupakan hasil yang diperole dari suatu organisasi baik yang berorientasi pada laba, kinerja merupakan dlam hasil kerja yang mempunyai koneksi kuat dengan tujuan strategis organisasi, untuk mencapai hasil kerja yang memuaskan. Terwujudnya penyelenggara pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai pedoman pendayagunaan pada perangkat kelurahan. Untuk itu peran pemerintah dalam melaksanakan pemerintahan yang baik sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dng judul **“Penerapan *Good Governance* Dalam**

Pelayanan Publik Di Kelurahan Sari Rejo Kecamatan Medan Polonia”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Penerapan

Pengertian pelaksanaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertiannya pelaksanaan adalah perbuatan meneraption. Berlawanan dng menurut beberapa ahli, penerapan adalah cara mempratekkan suatu teori-teori, metode, dan hal lain utk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kebutuhan yg diinginkan oleh suatu kelompok atau kalangan yng telah direncanakan dan disusun sebelumnya. Menurut Lukman Ali (2011:104) Aplikasi adalah berlatih atau berpasangan. Implementasi bukan sekedar suatu kegiatan, melainkan suatu kegiatan yng direncanakan dan utuk mencapai tujuan-tujuan kegiatan tertentu. Menurut Riant Nugroho (2014:158) Penerapan pada prinsipnya adlah cara yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Implementasi juga dapat diartikan sebagai implemetasi.

Pengertian pelaksana di atas, dapat dikatakan bahwa pelaksana adalah suatu expositions untuk melaksanakan suatu gagasan, compositions atau rangkaian kegiatan baru dngan harapan orang-orang lain dapat menerima dan melakukan penyesuaian di dalam birokrasi agar terciptanya suatu tujuan yang dapat dicapai

dng jaringan pelaksana yang dapat dipercaya.

Konsep Good Governance

Good governance pemerintahan yng baik adalah *good governance* yang telah ditetapkan oleh berbagai lembaga yang diakui dunia. Menurut Sri Mulyani (2017:194) *Good governance* adalah kesepakatan yang akan di capai oleh pemerintah, warga negara dan pihak swasta bagi penyelenggara pemerintahan di suatu negara. Menurut Mardiasmo (2018:23) yang dikutip oleh Bank Dunia, mengatakan bahwa *Good governance* adalah peyelenggaraan pengelolaan dalam formasi yang kuat dan bertanggung jawab yang sejalan dengan premise demokrasi dan pasar yang efisien.

Pogram Pembangunan Perserikatan Bangsa (UNPD) yang dikutip oleh Sedarmayanti (2012:4-5) menyatakan bahwa pemerintahan yang baik dalah “pelaksanaan tugas, ekonomi, politik, dan administration utk mengelola urusan negara di semua tingkatan”. (pelaksanaan wewenang atau kekuasaan dibidang ekonomi, politik, dan administration untuk mengatur berbagai urusan nasional pda setiap tingkatan). Pengertian pelaksanaan diatas, dpt dikatakan bahwa pelakksanaan adalah suatu expositions utk mengerjakan suatu gagasan, compositions atau rangkaian kegiatan baru dngn harapan orang lain dapat menerima dan melakukan

penyesuaian di dlam birokrasi agar tercipta suatu tujuan yng dapat dicapai dng jaringan pelaksana yng dapat dipercaya. Selain itu arti dari individualized organization aplikasi dapat berarti penggunaan metode atau metode atau teori atau sistem.

Berdasarkan defenisi tersebut, pemerintahan memiliki tiga model *good governance* pemerintahan yang baik, sebagai berikut :

- a. *Governance* Kelola Ekonomi mencakup expositions pengambilan keputusan yang memfasilitasi pemerataan, kemiskinan, dan kualitas hidup (keadilan, kepemilikan, dan kualitas hidup).
- b. *Governance* Kelola Politik adalah sistem pelaksana expositions kebijakan.
- c. *Governance* kelola pemerintahan adalah sistem pelaksana expositions kebijakan.

Berkaitan dng judul tesis ini, faktor yng ditekankan di sini adalah bagaimana suatu “prinsip” dapat diterapkan dalam kehidupan nyata sbg suatu kebenaran umum, bukan sekedar mengetahui atau memahami sifat dari prinsip itu sendiri.

Konsep Pelayanan Publik

Menurut Alfandi (2018:43) Pelayanan jasa publik adalah peberian pelayanan kpd masyarakat yng merupakan kewajiban apartur negara sebagai abdi masarakat.

Sedangkan menurut Sinambela et al (2017:5) Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai keinginan sendiri terhadap organisasi sesuai dengan aturan pokok dan peraturan yang telah ditetapkan.

Dengan pengertian tersebut, ruang lingkup pengertian “pelayanan publik” dirumuskan secara formal sebagaimana tertuang dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan dari ketentuan perundang-undangan”.

Dengan demikian ini, unsur dasar pelayanan publik atau public help menurut Ibrahim (dalam Ristiani 2020:4) menyatakan bahwa :

- a. Meningkatkan quality atau kualitas dan kuantitas/produktivitas kewajiban dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah dalam aspek service publik.
- b. Memajukan segala upaya untuk streamline dan mengefektifkan sistem manajemen pelaksanaan, sehingga service publik dapat dilaksanakan secara lebih efisien dan efektif.
- c. Mendorong tumbuhnya creativity, ide dan serta keterlibatan masyarakat

dalam pembentukan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat luas.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Mukarom dan Laksana (2018:115) Kriteria melayani merupakan cara untuk digunakan untuk menjadikan contoh yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat dengan sepenuh hati dan bisa menjadi acuan untuk mewujudkan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik karena itu sebagian dari kewajiban pihak pemberi pelayanan kepada masyarakat serta upaya organizer kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapat perhatian serius oleh pemerintah. Menurut Ketentuan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No 63/KEP/MENPAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Peraturan Pengabdian Kepada Masyarakat, kriteria pelayanan meliputi :

1. Sesuai dengan aturan untuk melakukan pelayanan yang baik seperti penyedia dan penerima layanan.
2. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan ditentukan sejak permohonan diajukan sampai dengan selesainya pelayanan.
3. Anggaran/tarif dalam memberi pelayanan mencakup rincian yang

ditentukan dalam expositions pelayanan.

4. Hasil pelayanan service yang telah diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Dalam menyediakan sarana dan prasarana yang memadai sesuai kebutuhan organizer pelayanan publik.
6. Keahlian seseorang sebagai pemberi jasa harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan yang baik, sikap, dan perilaku yang baik.

3. METODE PENELITIAN

Tipe dan Pendekatan Penelitian

Sedangkan dlm penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif, yaitu suatu metode yang digunakan dalam penelitian untuk menilai dan menimbang pada suatu objek atau dari suatu bentuk sosial yang sulit diukur angkanya. Sugiyono (2018:14) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filosofi postpositivisme, digunakan untuk mengkaji kondisi objek alam dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber informasi dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan informasi dengan triangulasi, analisis informasi bersifat induktif/kualitatif, dan hasilnya lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Fokus Penelitian

Penelitian ini akan mengkaji sebagai

berikut:

1. Bagaimana penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Kelurahan Sari Rejo Kecamatan Medan Polonia.
2. Apa saja faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kel. Sari Rejo Kec Medan Polonia.

Lokasi Penelitian

Lokasi pengamatan ini juga dilakukan di kantor lurah Sari Rejo Kecamatan Medan Polonia. Adapun pemilihan lokasi peninjauan yaitu untuk mengetahui pelayanan publik yang baik dalam kinerja pemerintahan.

Sumber Data

Sumber informasi adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi tentang penelitian yang terkait. Sumber informasi penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu :

1. Sumber Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) Data field groundwork adalah sumber informasi yang langsung memberikan informasi kepada pengumpul informasi. Dalam penelitian ini informasi diperoleh langsung dari narasumber dari pihak kepegawaian Kelurahan Sari Rejo Kecamatan Medan Polonia dan observasi langsung.

2. Sumber Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) Data sekunder adalah sumber information yang tidak secara langsung memberikan information kpd pengumpul information, misalnya melalui orang lain atau dokume. Untuk memperoleh information sekunder penulis menggunakan teknik dokumentasi, dalam hal ini dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber tertulis berupa arsip, dan dokumetasi resmi.

Informan Penelitian

Ada beberapa informan dalam pengumpulan information akan dilakukan oleh peneliti sebanyak 6 orang dengan melakukan wawancara yang terdiri :

1. Kepala Lurah Sari Rejo
2. Sekertaris
3. Pegawai/Staff
4. 3 Orang Masyarakat

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan information dapat dibagi menjadi tiga, yaitu :

1. Wawancara
2. Dokumentasi
3. Observasi

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kelurahan Desa Sari Rejo merupakan pemekaran dari Kelurahan Polonia, yang sebelumnya merupakan

bagian dari wilayah Kec. Medan Baru yang dimekarkans sesuai dng SK. Gubsu No.8214./1991 Tanggal 31 oktober 1991. Kelurahan Desa Sari Rejo adalah salah satu kelurahan yang berrada diwilayah Polonia Medan. Kecamatan Kota Medan yang memiliki batas wilayah sbb :

- Di sebelah north bebatasan dgn kelurahan Suka Damai yaitu kec. Medan Polonia.
- Di sebelah South berbatasan dgn Pangkalan Masyur yaitu kec. Medan Johor.
- Di sebelah east berbatasa dgn keluraha Suka Damai yaitu kec. Medan Polonia.
- Di sebelah west berbattasan dng keluraha Binjai yaitu kec. Medan Selayang.

Adapun Visi dan Misi dari Kelurahan Sari Rejo Kecamatan Medan Polonia Kepemimpinan Lurah NUR`AINUN, S.H adalah Visi Mewujudkan dan memberi pelayanan yang bagus pada masyarakat secara santun, cepat, tepat, dan adil sesuai porosedur yang telah ditetapkan.

Misi dalam rangka mewujudkan visi visi tersebut maka disusunlah misi dari pemerintahan Kelurahan Sari Rejo yaitu :

1. Pelayanan dngan 3S (senyum, sapa, salam)
2. Ciptakan suasana yg nyaman diruang pelayanan service dan ruang tunggu

3. Pelayanan cepat dan tepat tanpa mengabaikan procedure
4. Ternerima saran /masukan dan akan segera tindak lanjuti

Susunan Organisasi Kelurahan Sari Rejo Kecamatan Medan Polonia

Susunan organisasi dilurah Sari Rejo dalam masa jabatan sampai saat ini yaitu :

1. Lurah :
HJ.NUR'AINUN, SH
2. Sekertaris Kelurahan : LISNA
SARI, S.SOS
3. Kasi. Pemerintahan :
PURNIATI BR. GINTING, SH
4. Kasi. Pembangunan : ENY
LILAWATI
5. Kasi. Trantip : SETIONO,
SH

Tugas dan Fungsi Kelurahan Sari Rejo

Berdasarkan Peraturan Walikota Medan Nomor 53 Tahun 2018 Rincian Tugas dan Fungsi Kec. dan Kecamatan, yaitu sebagai berikut :

- a. Lurah berkewajiban membantu Camat dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yng menjadi kewenangan Camat.
- b. Sekertari Kelurahan mempunyai tugas melaksanakan beberapa tugas kesekretariatan Lurah yang meliputi manajemen umum, keuangan, dan plan setting serta memfasilitasi koordinasi perumusan kebijakan dan pelaksanaan

kewajiban Kelurahan.

- c. Kepala bagian administrasi pemerintahan mempunyai kewajiban melaksanakan sebagian tugas Lurah dalam lingkup pemerintahan.
- d. Kepala seksi ketenteraman dan ketertiban masyarakat mempunyai kewajiban untuk melaksanakan sebagian tugas lurah dalam lingkup ketenteraman dan ketertiban umum.
- e. Kepala seksi pembangunan mempunyai tugas melaksanaka sebagian tugas lurah dalam linkup pembangunan.
- f. Kelompok funcional dan pelaksana mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kelurahan atau kelurahan sesuai dengan keahlian dan kebutuhanya.

Untuk menjalani pemerintahan sessuai dengan yang masyarakat harapkan harus melibatkan mereka dalam setiap program kegiatan pemerintah kelurahan, poin utama antara lain melaksanakan setiap kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan, seperti peayanan KTP, KK, SKU dll sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat. Mewujudkan pemerintahan dalam tata kelola sebaik mungkin adalah pemerintahan yang transparansi, akuntabilitas serta partisipasi terhadap masyarakat dalm memberikan pelayanan wajib sesuai dngan keinginan masarakat. Penerapan *good governa nce*

pemerintahan yang baik ditandai dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik.

Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah orang yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik. Dalam penerapan *good governance* dalam pelayanan service publik di Kelurahan desa Sari Rejo, peran penting yang sangat diprioritaskan adalah penerapan *great administration* dalam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tujuan peranan pemerintah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran dan tercapainya tujuan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik yang baik.

Dalam rangkaian *exposition* penelitian, salah satunya adalah kegiatan observasi lapangan berdasarkan observasi. Observasi di lapangan yang dilakukan di tempat lokasi penelitian yaitu di Kantor Kelurahan Sari Rejo Kecamatan Medan Polonia terlihat bahwa penerapan *good governance* dalam pelayanan publik sudah terlihat cukup baik namun masih ada yang harus diupayakan dalam pelayanan yang lebih transparansi, akuntabilitas dan partisipasi terhadap masyarakat. Masyarakat juga berperan penting dalam

hal ini agar apa yang menjadi impian dalam mencapai pemerintahan dengan baik dikelurahan Sari Rejo Kec. Medan Polonia.

Dalam hal ini, kriteria yang menjadi kriteria pihak Pemerintahan akan melaksanakan penerapan *good governance* dalam pelayanan publik adalah dengan melengkapi segala fasilitas seperti yang dapat mendukung dalam penerapan *good governance* serta melakukan sosialisasi pada masyarakat dalam penyampaian dan pemaparan program-program kelurahan yang baru dimunculkan setidaknya sekali dalam satu bulan untuk lebih cepat penyesuaian peraturan yang baru. Salah satunya terkait dalam memberikan pemahaman pada masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP dalam perekaman dan pengambilan data bisa dikelurahan akan tetapi pengambilan hasil di keluarkan di kantor Dukcapil sehingga masyarakat tidak merasa sulit dalam memahami pelayanan yang diberikan.

Yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan pelayanan publik di Kelurahan Sari Rejo merupakan kurangnya pihak kelurahan dalam mengadakan sosialisasi pada masyarakat yang dimana dalam melakukan sosialisasi sangat minim bisa di bilang sekali dalam enam bulan yang dimana seharusnya sekali dalam satu bulan atau tiga bulan untuk lebih cepat penyesuaian peraturan dan program-

program kelurahan yang baru dimunculkan oleh penyelenggara pemerintah dalam

pelayanan publik.



Gambar 1. Lokasi Kantor Kelurahan Sari Rejo

Sumber : Dokumentasi Penelitian

5. SIMPULAN

Penerapan *good governannce* dalam memberikan pelayanann publik dalam Kelurahan Sari Rejo sudah cukup baik, akan tetapi penerapan atau pelaksanaannya masih belum secara maksimal karena dalam menyampaikan informasi terkait dalam pelayanan pembuatan KTP kurang transparan atau jelas pada masyarakat sehingga memberi kesan kurang baik terhadap penyelenggara pemerintahan pelayanan khususnya di Kelurahan Sari Rejo dalam menerapkan *good governance* pelayanan publik yang baik. Untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan publik yang baik publik yang baik adalah

transparansi, akuntabilitas dan keterlibatan masyarakat.

Yang menjadi faktor penghambat didalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Sari Rejo adalah kurangnya komunikasi terhadap masyarakat, faktor penghambat lainnya adanya pelayanan sebelah pihak atau ketidak setaraan yang masih ada dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Tercapainya tujuan dalam mewujudkan tatakelola pemeritahan yang baik akan memberikan kenyamanan, kepuasan, dan kesejahteraan masyakat akan pelayanan publik diKelurahan Sari Rejo Kec. Medan Polonia.

saran

Penulis mengharapkan agar supaya pelaksanaa *good governnace* di dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Sari Rejo supaya lebih dimaksimalkan lagi baik itu dalam tata kelola pemerintah yang sebaik mungkin, di dalam memberi pelayanan publik yang transparansi, akuntabilitas dan partisipasi terhadap masyarakat, guna untuk mengevaluasi kembali program kerja pelayanan yang baru di Kelurahan Sari Rejo untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Penulis mengharapkan supaya Pemerintah Kelurahan Sari Rejo dapat menjalin komunikasi yang baik pada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang di inginkan kedepannya dan melengkapi segala fasilitas yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan publik, sehigga tujuan dalam menciptakan suatu tata kelola pemeritahan yang sangat baik terutama dalam pelayanan akan lebih baik lagi kedepannya.

6. DAFTAR PUSTAKA

Alfandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau : Zanafa Publishing.
Abdelhafiz, AS, Mohanmmed,

- Ali, Lukman. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Cetakan Ke III. Balai Pustaka : Jakarta.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Mukaroom, Zaenal dan Muhibbuddin
- Riant Nugroho. 2014. *Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sedarmayanti. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama Eresco : Jakarta.
- Sinambela. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sry Mulyani. 2017. *Metode Peneltian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Medan: USU Press
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV. Alfabeta.
- Wijaya Laksa. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV. Bagian Pustaka Setia.
- Ibrahim, ME. 2020. *Egyption knowledge, perceptions and attitudes towards the novel corona virus disease (Covid-19)*. *Jurnal Of Public Health*. 1-10.
<https://doi.org/10.1007/s10900-020-00827-7> (dipublikasikan Online 21 April 2020).