

IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK APARATUR SIPIL NEGARA DI KANTOR KELURAHAN HELVETIA

Oleh:

Pangeran Teguh Anugrah ¹⁾

Mestina Laia ²⁾

Rosnidar Lase ³⁾

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

E-mail:

silalahi.pangeran@gmail.com ¹⁾

mestinalaia141299@gmail.com ²⁾

rosnidarlasenidar@gmail.com ³⁾

ABSTRACT

The Sub-Region Sub-District is part of part the government that is in city and promotes the progress of regional development, especially in Medan City, where the region will be responsible for planning and controlling the work, and show the good behavior of the government in the city. of Medan. The purpose of this study is: (i) to describe the implementation of good governance at the lower level, especially at the lower Helvetia level, (ii) to analyze the important factors that support and hinder the performance at the lower level, especially . on the plain. notification. under Helvetia. Descriptive studies use a cross-sectional approach, as this study is located in the Helvetia region. The main informant is the head of the sub-district and his application, up to five people know knowingly and the main person is the villager who gives the information unknowingly. up to 10 people during the investigation. Primary data comes from interviews and secondary data from company surveys and other written sources. After collecting the necessary information and data, the researcher must organize them into the included research report. Once the data and information are collected, the researcher extracts the data and analyzes it carefully. Findings: The implementation of good governance in Helvetia Subdistrict refers to Law No. 138 / 19-17 / SK-MH / IX / 2018 of Medan Helvetia Subdistrict and the standard operating procedure (SOP) in its environment. Helvetia district of Medan. In general, the distribution of the implementation is as follows: (i) Objectives of the policies and regulations: civil servants must fulfill the public service objectives that they have defined in the regulations, (ii) resources: infrastructure or support resources and human rights , (iii)) Inter-organizational relations: The system is implemented in the Helvetia region, (iv) Characteristics of the implementation unit: Can be applied to the work of the public service provider and king and in the public service of the Helvetia sub-region. -district, (v) Economic, social and political conditions: Depending on the economic, political and social conditions, the public sector workers and the system of improving public services and not discriminating against each other, (vi) Giving to those who do things: The attitude of the manager is very good when giving public services. Facilitators: cooperation with business partners, the involvement of the regional leader (Lurah), the economic potential of the region and personal CSR opportunities, while the obstacles: lack of local capacity, lack of human resources.

Keyword: Good Governance, Implementation, Public Administration, Public Service

ABSTRAK

Provinsi Sumatera Utara Kecamatan Kelurahan Helvetia merupakan bagian dari bagian pemerintahan dan mempunyai hubungan keinterlokalan dengan masyarakat dan bersifat salah satu hal untuk perkembangan kota Medan, daerah mana yang akan dibangun Dianggap sebagai perencana dan pengembang. pada saat yang sama menjadi aspek negatif dari kualitas

yang sebenarnya ditunjukkan oleh sistem mengelola. Utilitas Kota Medan Ini baik. Tujuan penelitian ini adalah: (i) mendeskripsikan pelaksanaan tata kelola yang baik di daerah, khususnya di pemerintahan daerah Helvetia, (ii) mengkaji faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi yang efektif administrasi di wilayah setempat, khususnya di kantor wilayah Kota Helvetia. Jenis analisis deskriptif yang digunakan Metode kualitatif, penelitian dilakukan di kantor kota Helvetia. pengetahuan inti termasuk walikota dan perlengkapannya, yaitu. Hanya 5 orang yang diidentifikasi secara rinci, dimana 10 orang dipilih secara acak selama proses penelitian. Sumber data Data dari wawancara dan data sekunder dari buku dan bahan tertulis lainnya. Jika informasi dan data Oleh karena itu, perlu dikumpulkan dengan benar Analisis harus mengkategorikan informasi dan data ke dalam presentasi analitis yang jelas. Setelah data dan informasi dikumpulkan Penelitian, penyajian dan analisis data dilakukan dengan baik. Hasil Penelitian: Penerapan tata kelola yang baik dan Kantor kotamadya Helvetia menunjukkan nomor walikota Helvetia. 138/19-17/SK-MH/IX/2018 tentang Peraturan Prosedur Operasional (SOP) di sekitar Desa Helvetia. Secara umum Pertimbangan pelaksanaannya adalah sebagai berikut: (i) Prinsip dan tujuan Politik: Pegawai negeri sipil berusaha mencapai tujuan pelayanan publik mereka telah memutuskan, (ii) Sumber Daya: sumber daya atau sumber daya pendukung, Selain sumber daya manusia, peneliti mencatat masih terdapat kesenjangan, (iii) Hubungan Antar Pihak: Hubungan antar perusahaan dilakukan Helvetia adalah kota yang baik, (iv) Karakteristik staf pelaksana: karakteristik Staf pekerjaan umum melaksanakan staf pelaksana yang efektif berkontribusi pada pekerjaan umum Desa Helvetia, (v) Kondisi Sosial, politik dan ekonomi: tentang perubahan kondisi sosial, politik dan ekonomi, Pekerja sosial juga dapat memberikan pelayanan publik yang baik. tidak membedakan keduanya, (vi) Ketentuan Pelaksana : Sikap yang dianut oleh pelaksana program pelayanan publik adalah sikap hormat dan bermartabat. ramah dalam memberikan pelayanan publik. Hal-hal baik: kerja sama dengan keterlibatan pemangku kepentingan dan pimpinan, serta potensi perekonomian daerah dan peluang untuk melakukan CSR mandiri, ketika ada sesuatu yang menghalangi: kurangnya partisipasi masyarakat, kurangnya sumber daya manusia dan peralatan.

Kata-kata Kunci: Good Governance, Implementasi, Admistrasi Kependudukan, Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

Provinsi Sumatera Utara, Kecamatan Kelurahan Helvetia sebagai instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan administrasi publik, meliputi pengurusan dan penyerahan akta kematian, kartu kematian keluarga, perwakilan kepemilikan tanah dan KTP, berdaya guna dan mampu a. Dia. dijawab dengan cepat. kontribusi, kebutuhan masyarakat, dan perubahan lingkungan kerja serta struktur sosial menunjukkan bahwa organisasi belum terorganisir seperti pada organisasi pelayanan publik saat ini. Di sektor publik, pekerjaan pemerintah dan pembangunan (termasuk penyediaan pelayanan publik) menunjukkan adanya proses yang panjang dan sulit

ketika publik menyelesaikan permasalahan pelayanan publik bagi PNS. Pemerintah daerah memiliki kelemahan yang menghalangi mereka untuk meningkatkan kualitasnya (terutama dalam pelayanan publik). Perusahaan publik tidak dapat lagi menggambarkan dirinya sebagai bisnis yang baik tanpa kritik dari pemerintah. Ketertarikan masyarakat terhadap perlunya reformasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik telah menjadi sumber daya publik. Dalam keadaan seperti itu, sistem pemerintahan yang terdiri dari pegawai-pegawai negara akan mampu menciptakan hal-hal baru demi kebaikan negara dan negara. Agar dapat melaksanakan tugasnya secara efektif, pihak yang berwenang harus mampu mematuhi berbagai undang-undang dan peraturan di mana mereka beroperasi.

Dalam pekerjaan dan representasi kepentingan rakyat. PNS berkontribusi sedikit. Segala sesuatu mengenai administrasi publik tidak dapat dipisahkan dari konteks pelayanan publik dan urusan publik. Pelayanan publik harus diberikan secara efisien dan efektif, karena hasil dari undang-undang ini merupakan tanggung jawab kota itu sendiri. Berdasarkan uraian sebelumnya, penulis ingin mendalami topiknya **“Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kelurahan Helvetia”**

2. TINJAUAN PUSTAKA

Keputusan membuat proses Kebijakan pemerintah dapat mempengaruhi penggunaannya kerja otak dan tubuh manusia, karena berkat lingkungan ini Semua pekerjaan negara dan umum telah dimulai pertemuan pemerintah. Kebijakan publik adalah awal dari proyek ini pemrograman, manajemen dan implementasi pemerintah, publik dan swasta. Politik dapat didefinisikan sebagai suatu upaya untuk mencapai tujuan tertentu, yang dapat dilakukan seseorang orang itu sendiri atau hasil kerja banyak kelompok mereka yang terlibat melanjutkan proses yang sedang berlangsung ini lanjutkan dengan tujuan melakukan yang terbaik.

Upaya rata-rata Hal ini terjadi pada individu atau kelompok, dalam hal ini pemerintah dimana segala sesuatunya diupayakan demi kebaikan sebanyak-banyaknya, masyarakat atau masyarakat. Dengan kata lain, segala sesuatu yang dilakukan pemerintah Padahal, itu tergantung keinginan, keinginan, minat dan keinginan. masyarakat, untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur. Jadi saya mengerti

Kami menyimpulkan bahwa implementasi adalah proses yang kompleks dan terdiri dari beberapa langkah. termasuk selalu mencari apa pun yang ditemukan akan bisa mendapatkan. Pengiriman juga dapat disesuaikan dengan preferensi program mengarah pada integrasi program ke dalam sistem politik ingin dicapai. Implementasi adalah bagian dari proses pemrograman yang telah selesai Sebuah kebijakan akan dibuat. Jika tidak ada implementasi sistem hukum, maka hukum yang dibuat tidak akan ada digunakan.

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan teori implementasi Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975) Analisis dan Teori Percakapan dan menerapkan tata kelola yang baik serta meningkatkan pelayanan publik Kantor Regional Helvetia menggunakan hadiah Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975), yaitu adanya 1.) Asas dan tujuan hukum sosial, 2.) Adanya kepemilikan, 3.) Hubungan antar organisasi, 4.) Perilaku. Pelaku, 5.) Situasi politik, sosial dan ekonomi, dan 6.) Situasi Pastikan itu memenuhi persyaratan pejabat pemerintah publik. Menunjukkan produktivitas, efisiensi dan efektivitas atau dilakukan oleh pemerintah, tergantung pada sumber daya negara tersebut. karena merekalah yang pada akhirnya menjamin tata kelola dan pembangunan. Peningkatan pelayanan publik adalah kuncinya menjaga kesinambungan instansi pemerintah yang misinya menyediakan pelayanan publik dan industri.

Dilakukan dengan benar atau salah dan sesuai dengan kebutuhan lembaga-lembaga publik, pekerja merupakan hal yang penting khususnya masyarakat dan upaya menciptakan kepuasan dalam masyarakat diri mereka sendiri sebagai pegawai layanan publik tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Jenis analisis ini akan digunakan dalam penelitian penulis dan analisis untuk

menjelaskan prosesnya. Melalui analisis penelitian yang diuraikan ini, penelitian akan mencoba menjelaskan atau mencari tahu mitos dan mediator opini pemerintah yang sebenarnya, seperti memilih detailnya, berharap penulis dapat memperoleh penelitian tersebut dan memberikan kontribusinya. wawancara. Berdasarkan hasil penelitian lapangan dan catatan pribadi, penulis akan memberikan gambaran yang jelas dan ringkas mengenai detail yang diberikan oleh para komentator. secara terperinci atau komprehensif tentang bagaimana Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara di Kantor Kelurahan Helvetia

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis membahas hasil penelitian standar yang dilakukan terhadap masalah penelitian, yaitu Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kelurahan Helvetia. Dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan penelitian, penulis melakukan empat langkah. Pertama, dengan melakukan survei distrik untuk menentukan situasi penelitian secara spesifik. Kedua, peneliti artikel ini akan melakukan penelitian tahap pertama dengan melakukan wawancara dengan narasumber. Ketiga, setelah melakukan wawancara yang terkoordinasi, peneliti akan mengumpulkan catatan untuk mendukung data yang diperoleh dari hasil wawancara dan penelitian. Keempat, peneliti melakukan triangulasi data, yang dapat diartikan sebagai metode pengumpulan data yang bersifat

menggabungkan dari berbagai metode pengumpulan data dan sumber data. Hal pertama yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah mewawancarai para narasumber terkait penelitian. Selama wawancara untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk menjawab berbagai pertanyaan dalam penelitian ini, peneliti mengajukan pertanyaan kepada mereka tentang situasi saat ini. Berdasarkan proses penelitian, peneliti memilih 10 narasumber. Kesepuluh informan tersebut merupakan pihak-pihak yang terlibat dan diharapkan dapat menjawab semua pertanyaan yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu proses Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kelurahan Helvetia. Dalam wawancara dengan penulis, penulis pemimpin didalam Kantor Helvetia dan penduduk di wilayah tersebut. Saat mempersiapkan wawancara, penulis sekaligus pewawancara menggunakan wawancara dengan staf, ketika Anda memulai wawancara, pewawancara adalah kepala Kantor Helvetia. Namun, dalam prosesnya, peneliti tidak menutup kemungkinan untuk membuat pertanyaan-pertanyaan baru untuk memperdalam informasi dari para informan. Selama observasi, peneliti juga melakukan wawancara dengan para anggota Kantor Helvetia. Pada saat wawancara dengan anggota, peneliti mengajukan pertanyaan wawancara sesuai dengan faktor-faktor yang akan diteliti, yaitu Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kelurahan Helvetia. Para peneliti melakukan wawancara dengan para peneliti sesuai dengan bidang dan peran serta tanggung jawab mereka dalam pendidikan masyarakat, sehingga mereka dapat membahas berbagai masalah yang diangkat dalam

penelitian ini. Para peneliti juga meminta para pemimpin kota untuk menilai, dari sudut pandang dan pengalaman kota, sejauh mana tata kelola pemerintahan yang baik berkontribusi pada Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kelurahan Helvetia.

5. DAFTAR PUSTAKA

- A. G. Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Albrow, Martin. 1989. *Birokrasi*. diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok Daryanto. Yogyakarta: PT. Tiara Wacana.
- Arikunto, Suharsimi. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bogdan, Robert dan Taylor. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*, Terjemahan oleh Arief Rurchan, (Surabaya: Usaha Nasional, 1992).
- Chandler, Ralph and C. Plano. 1988. *The Public Administration Dictionary*. New York ; John Wily and Sons Book.
- Diahloka, Carmia. 2013. *Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai*. Malang; Jurnal Ilmu Administrasi Publik FISIP – Universitas Tribhuwana Tungga Dewi.
- Gunawan, Imam. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kristiadi, J.B. 1993. *Optimasi Sumber Daya Pembangunan Melalui Peningkatan Peran Swasta dalam Pembangunan Sektor Publik*. Jakarta; Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi FISIP – Universitas Indonesia.
- Osborne, David and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government ; How The Enter Preneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York ; Penguin Book.
- Patton, QM. 1997. *Qualitative Evaluation and Research Methods*. CA sage Publications, Newbury Park.
- Rinaldi, Rudi. 2012. *Analisis Pelayanan Publik (Studi Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)*. Medan; Jurnal Ilmu Administrasi Publik FISIP – Universitas Medan Area
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. CV Alfabeta.
- William, David. (1997). *Metode Penelitian Kebijakan Publik*. (Samodra Wibaw a, Penerjemah). Yogyakarta: Gajah Mada University Press.