

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM
PELAYANAN PUBLIK di KANTOR KECAMATAN SUNGAI
TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH:

PADLI

2022096

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : PADLI

NPM : 2022096

Program Studi : S1 Administarasi Publik

Judul Skripsi : **"PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA"**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Ramona Handayani, S.Pd., M.A.
NUPTK. 8147760661300103



Nurul Hasanah, S.Pd, MM
NUPTK. 3358765666230233

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK di KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**. Laporan proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Ahmad Baihaqi, S.Sos.,M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
3. Ibu Ramona Handayani, S.Pd.,M.A. selaku Dosen Pembimbing 1.
4. Ibu Nurul Hasanah, S.Pd., MM. sebagai dosen pembimbing II.
5. Seluruh dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
6. Seluruh keluarga dan teman-teman di STIA Amuntai terima kasih atas dukungan motivasi serta doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian skripsi ini yang tak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari proposal ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Amuntai, April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II PEMBAHASAN.....	8
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Tinjauan Teoritis.....	10
C. Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Lokasi Penelitian	23
B. Pendekatan Penelitian.....	23
C. Tipe Penelitian	23
D. Data dan Sumber Data	24
E. Desain Operasional Penelitian	26
F. Teknik Pengumpulan Data	27
G. Teknik Analisis Data	28
H. Uji Kredibilitas Data	29
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian	26
Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	22
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan tuntutan utama dalam sistem administrasi publik modern. Reformasi birokrasi yang bergulir sejak era reformasi menekankan pentingnya perubahan paradigma dari pemerintahan yang bersifat sentralistik dan tertutup menuju tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel. Dalam konteks tersebut, konsep Good Governance menjadi landasan utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Konsep Good Governance mengandung sejumlah prinsip penting seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi, supremasi hukum, dan responsivitas. Prinsip-prinsip tersebut menuntut aparat pemerintah untuk bekerja secara profesional, terbuka, serta mampu mempertanggungjawabkan setiap kebijakan dan tindakan kepada publik. Dalam praktiknya, implementasi prinsip-prinsip tersebut menjadi indikator keberhasilan reformasi birokrasi, khususnya dalam sektor pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara. Kualitas pelayanan publik seringkali menjadi tolok ukur kinerja pemerintah di mata masyarakat. Ketika pelayanan publik berjalan dengan baik, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan meningkat. Sebaliknya,

pelayanan yang lambat, tidak transparan, dan diskriminatif dapat menimbulkan ketidakpuasan serta menurunkan legitimasi pemerintah.

Sebagai perangkat daerah yang berada pada level paling dekat dengan masyarakat, kantor kecamatan memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kecamatan menjadi ujung tombak pemerintah daerah dalam memberikan berbagai layanan administratif seperti pembuatan surat keterangan, rekomendasi, legalisasi dokumen, dan pelayanan kependudukan tertentu. Oleh karena itu, implementasi prinsip-prinsip Good Governance di tingkat kecamatan menjadi sangat penting untuk memastikan pelayanan berjalan secara optimal.

Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan. Beberapa di antaranya meliputi kurangnya transparansi prosedur dan biaya, rendahnya responsivitas terhadap keluhan masyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip Good Governance belum sepenuhnya terlaksana secara maksimal.

Penerapan prinsip transparansi, misalnya, menuntut adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, serta biaya pelayanan. Sementara itu, prinsip akuntabilitas mengharuskan setiap aparatur mampu mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat. Partisipasi masyarakat juga menjadi unsur penting dalam menciptakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan

harapan publik. Ketiga prinsip tersebut saling berkaitan dan menjadi fondasi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Dalam perspektif administrasi publik, implementasi kebijakan tidak hanya berhenti pada perumusan aturan, tetapi juga pada bagaimana kebijakan tersebut dijalankan di lapangan. Keberhasilan implementasi prinsip-prinsip Good Governance sangat dipengaruhi oleh komitmen pimpinan, budaya organisasi, kompetensi aparatur, serta pengawasan internal maupun eksternal. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam untuk memahami bagaimana prinsip-prinsip tersebut diterapkan dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Kantor Camat Sungai Tabukan merupakan perangkat kecamatan yang berada di wilayah administratif Kecamatan Sungai Tabukan dan berada di bawah koordinasi Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten, kantor kecamatan memiliki peran strategis dalam mengoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, serta pembinaan kemasyarakatan di tingkat kecamatan. Dalam pelaksanaannya, Camat beserta perangkat kecamatan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kebijakan dan program pemerintah daerah dapat diimplementasikan secara efektif hingga ke tingkat desa/kelurahan.

Dalam konteks pelayanan publik, Kantor Camat Sungai Tabukan menyelenggarakan berbagai layanan administratif kepada masyarakat, seperti pelayanan surat-menyurat, rekomendasi perizinan tertentu, legalisasi dokumen, serta fasilitasi administrasi kependudukan yang berkaitan dengan

instansi teknis terkait. Pelayanan tersebut menuntut adanya sistem kerja yang tertib, prosedur yang jelas, serta koordinasi yang baik antarbagian agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara cepat, tepat, dan transparan. Sebagai institusi pelayanan publik, kantor kecamatan menjadi salah satu ujung tombak yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat dalam pemenuhan hak-hak administratifnya.

Selain fungsi pelayanan, Kantor Camat Sungai Tabukan juga memiliki tanggung jawab dalam pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa di wilayahnya. Peran ini mencakup pembinaan administrasi, monitoring pelaksanaan program pembangunan, serta fasilitasi penyelesaian permasalahan yang muncul di tingkat desa. Dengan ruang lingkup tugas yang cukup luas tersebut, Kantor Camat Sungai Tabukan dituntut untuk menjalankan tata kelola pemerintahan yang efektif, responsif, dan akuntabel sebagai wujud penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam lingkup kecamatan.

1. Pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan masih di temukan bahwa informasi terkait prosedur, persyaratan dan alur pelayanan belum sepenuhnya tersampaikan. Masih adanya masyarakat yang harus datang berulang kali untuk melengkapi berkas karena kurangnya informasi di awal.
2. Dalam kegiatan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) di tingkat Kecamatan, masyarakat telah diberikan kesempatan untuk menyampaikan usulan dan memperoleh tanggapan positif. Namun, informasi mengenai realisasi usulan tersebut belum

sepenuhnya terbuka, sehingga masyarakat belum mengetahui secara jelas tindak lanjut dari usulan yang di adukan.

3. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih terdapat kondisi di mana kepastian waktu penyelesaian layanan belum sepenuhnya konsisten. Misalnya masyarakat mengurus surat keterangan domisili, tapi tidak ada keterangan jelas apakah selesai dalam 1 hari, 2 hari, atau lebih. Akhirnya masyarakat harus bolak-balik menanyakan progresnya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di kantor kecamatan menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana prinsip-prinsip tersebut telah diterapkan serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

B. Fokus Penelitian

Dari latar belakang, penelitian ini difokuskan pada bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka fokus penelitiannya didasarkan pada teori Good Governance Menurut Sedarmayanti (2020:11) yang menyatakan bahwa prinsip utama Good Governance terdiri dari 4 prinsip yaitu:

1. Akuntabilitas,
2. Transparansi.

3. Keterbukaan.
4. Aturan Hukum.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan pada penelitian ini adalah:

1. Mengetahui Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis
 - a. Bagi Civitas Akademika

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi publik,

khususnya terkait Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti berikutnya dalam mengembangkan penelitian mengenai Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini menjadi bekal tambahan informasi dan pengetahuan serta dokumentasi mengenai Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik.

b. Bagi Instansi Terkait

Bagi pemerintahan Kecamatan Sungai Tabukan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam meningkatkan Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik.

c. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat, penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik.

d. Bagi Pustakawan

Penelitian ini diharapkan dapat menyajikan data mengenai Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Penelitian Terdahulu

1. **I Wayan Sutrisna (2023) dalam penelitiannya yang berjudul "Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pemerintahan Daerah Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat". Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mahendradatta.** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Good Governance Pada Pemerintahan Daerah dan hubungannya terhadap Kesejahteraan Masyarakat. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode studi literasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi prinsip-prinsip good governance dalam pengelolaan pemerintahan daerah dilakukan dengan melibatkan masyarakat sebagai komponen utama dalam pembangunan. Proses pengalokasian anggaran pembangunan diawali dengan kegiatan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) pada tingkat desa/kelurahan. Usulan yang disampaikan dalam Musrenbang Desa diperoleh dari penyerapan aspirasi pembangunan pada tingkat banjar/dusun. Musrenbang dilanjutkan pada tingkat kecamatan hingga tingkat kabupaten/kota serta provinsi. Meskipun pelaksanaan Musrenbang telah dilaksanakan sesuai dengan aturan, namun pelibatan masyarakat selama ini masih belum maksimal.

Musrenbang lebih banyak dikendalikan oleh elit elit yang ada dalam masyarakat setempat. Partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan baik itu dari proses perencanaan hingga evaluasi perlu ditingkatkan. Pembangunan dengan pendekatan partisipatif akan memberikan dampak maksimal terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Keterbukaan dalam proses yang dilaksanakan akan membuat masyarakat semakin teras diberdayakan dalam proses yang dilaksanakan. Kegiatan Musrenbang dapat dilakukan secara lebih terbuka sehingga usulan-usulan dalam Musrenbang tidak didominasi oleh kalangan tertentu saja. Dengan semakin berdayanya masyarakat dalam proses pemerintahan dan pembangunan akan mengakibatkan hasil dari proses yang dilaksanakan mampu memberikan dampak terhadap peningkatan kesejahteraannya.

2. **Sondil E. Nubatonis (2014), dalam penelitiannya yang berjudul “IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK” Skripsi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi.** Fenomena masalah Pelayanan Publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam kondisi ril menurut Mohamad (2003): Kurang Responsif, Kurang Informatif, Kurang Accessible. Kurang Koordinasi. Kurang Birokratis, Kurang mendengar keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat, Kurang

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

B. Tinjauan Teoritis

1. Kebijakan Publik

Kebijakan publik merujuk pada proses dan hasil keputusan yang diambil oleh pemerintah atau lembaga publik untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dalam masyarakat. Kebijakan publik mencakup langkah-

langkah konkret yang diambil untuk mengatasi isu-isu publik, mempromosikan kepentingan masyarakat, dan mengelola sumber daya yang ada.

Menurut Friedrich (dalam Agustino, 2020:15) Kebijakan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan sebagai upaya yang selalu bertujuan dengan usaha untuk mencapai beberapa maksud atau tujuan.

Menurut Wilson dalam buku Kebijakan Publik Cara Mudah Memahami Kebijakan Publik (2019:2) menjelaskan kebijakan publik adalah tindakan-tindakan, tujuan-tujuan, dan pernyataan-pernyataan pemerintah mengenai masalah-masalah tertentu, langkah-langkah yang telah/sedang diambil (atau gagal diambil) untuk diimplementasikan dan penjelasan-penjelasan yang diberikan oleh mereka mengenai apa yang terjadi atau tidak terjadi.

Menurut Eaulau dan Kennet Prewitt dalam buku Kebijakan Publik Cara Mudah Memahami Kebijakan Publik (2019:2) menjelaskan kebijakan adalah sebuah ketetapan yang berlaku yang dicirikan oleh perilaku yang konsisten dan berulang, baik oleh yang membuatnya maupun oleh mereka yang menaatinya.

Menurut Tachjan (Herdiana, 2018) bahwa substansi kebijakan hakikatnya merupakan kesepakatan dari suatu keputusan dari beberapa rangkaian pilihan yang berhubungan satu sama lain. Kebijakan pada dasarnya ialah suatu kegiatan dari pemerintah yang mengatur kehidupan masyarakat maupun publik.

Menurut Thomas Dye dalam buku Kebijakan Publik Cara Mudah Memahami Kebijakan Publik (2014:35) mendefinisikan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, alasan suatu kebijakan harus dilakukan dan manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan tidak menimbulkan kerugian, disinilah pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan.

Menurut Dunn dalam buku Kebijakan Publik Cara Mudah Memahami Kebijakan Publik (2019:3) menyatakan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian pilihan tindakan pemerintah (termasuk pilihan untuk tidak bertindak) guna menjawab tantangan yang menyangkut kehidupan masyarakat.

Menurut Fredrich dalam Agustino, (2017:166) “kebijakan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan dan kesempatan dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud”.

Anderson dalam Agustino (2017:17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian kegiatan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan permasalahan atau sesuatu hal yang diperhatikan.

Thomas Dye seorang pakar kebijakan publik (Sobirin, 2021:20) menyatakan kebijakan adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, mengapa kebijakan harus dilakukan dan apakah manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik supaya kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan berdampak kecil dan sebaiknya tidak menimbulkan persoalan yang merugikan, di sinilah letak pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan publik.

Menurut Eulau & Prewitt (dalam Agustino, 2020: 15) Kebijakan adalah keputusan tetap yang dicirikan oleh konsistensi dan pengulangan (repetitiveness) tingkah laku dari mereka yang membuat dan dari mereka yang mematuhi keputusan tersebut.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan inti dari seluruh proses pemerintahan. Bahkan menjadi tanda dari hadirnya negara (*state in practice*) dalam kehidupan nyata sehari-hari masyarakat. Lewat regulasi/kebijakan, instrumen fiskal hingga tindakan administrasi (layanan publik) itu sendiri, negara tidak saja berperan sebagai institusi alternatif ketika warga belum mampu menyantuni dirinya. Hal tersebut mengartikan bahwa pelayanan publik adalah jantung dari pemerintahan

yang efektif. Kehadiran negara dalam kehidupan sehari-hari masyarakat tercermin dari kualitas pelayanan publik yang diberikan. Melalui regulasi, kebijakan fiskal, dan tindakan administratif, negara berperan penting sebagai penyedia layanan yang dapat diandalkan ketika warga membutuhkan bantuan.

Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, atau pelayanan administrasi. pelayanan publik penyelenggara.

Menurut Irwan, dkk (2021) pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat sampai di daerah. Dewasa ini, masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Mustanir, Justira, (2018) berpendapat tugas pokok dan fungsi aparatur Pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara dengan prima, prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Hal tersebut di pertegas dengan adanya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Ali, dkk (2020) masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien, dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsive dan mencerminkan kepatutan (fairness), keseimbangan etika dan kearifan/good judgment. Tuntutan yang gencar dilakukan oleh masyarakat kepada Pemerintah merupakan tuntutan yang wajar yang sudah seharusnya direspon oleh Pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah dengan semakin terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Latif, Irwan (2019) pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan Pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan.

3. Konsep Pelayanan Publik

Secara umum pelayanan dibidang pemerintahan mengacu atau governance. Kata “baik” menurut pakar hukum tata negara merujuk berprinsip kepada istilah pemerintahan yang baik atau good kepada dua hal yakni baik dalam tata kelola pemerintahan sampai kepada sumber daya dan “baik” dalam manajemen administratif dari pengolahan data hingga sistem arsiparis. Kata “*good*” bermakna baik, bagus, cakap, budiman dan lain-lain. Kata “*government*” adalah suatu istilah yang berarti pemerintah yaitu suatu pengarahan dan administrasi yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam sebuah negara, negara bagian kota dan sebagainya, sedangkan “*governance*” dapat diartikan sebagai pemerintahan yaitu suatu lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan negara.

Pelayanan publik yang pada dasarnya merujuk kepada suatu proses interaksi sosial-politik antara pemerintah dengan masyarakat dan proses berfungsinya pemerintahan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai aspirasi dan kepentingan masyarakat di berbagai bidang, baik ekonomi, sosial, politik, dan sebagainya.

Dengan demikian terdapat tiga stakeholders pemerintahan yaitu pemerintah, pihak swasta, dan masyarakat, yang senantiasa berinteraksi

untuk kemajuan ekonomi, sosial dan politik suatu negara Dalam hal ini, negara menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sektor swasta menciptakan pekerjaan dan pendapatan, serta kelompok masyarakat turut berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, sosial, dan politik tersebut United Nations Development Program (UNDP) mendefinisikan pemerintahan publik yang baik adalah sebagai berikut: “Pelaksanaan kewenangan atau kekuasaan di bidang ekonomi, politik, dan administratif untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, dan kohesivitas sosial dalam masyarakat”.

United Nations Development Program merekomendasikan beberapa karakteristik governance yaitu: legitimasi politik, kerjasama dengan institusi masyarakat sipil, kebebasan berasosiasi dan partisipasi, akuntabilitas birokratis dan keuangan (financial), manajemen sektor publik yang efisien, kebebasan informasi dan ekspresi, sistem yudisial yang adil dan dapat dipercaya. Tetapi UNDP kurang menekankan pada asumsi mengenai superioritas majemuk. multi-partai, sistem orientasi pemilihan umum, dan pemahaman bahwa perbedaan bentuk kewenangan politik dapat dikombinasikan dengan prinsip efisiensi dan akuntabilitas dengan cara-cara yang berbeda. Hal tersebut berkaitan terhadap argumentasi nilai-nilai kebudayaan, ekonomi, politik, dan hubungan sosial, atau dalam hal-hal seperti partisipasi, individualitas, perintah dan kewenangan.

Menurut Agus Dwiyanto (2021:18) menyatakan reformasi pelayanan yang adalah sebagai pengelolaan administrasi yang baik. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan kata "baik" adalah mengikuti kaidah-kaidah tertentu sesuai dengan administrasi negara.

Sedarmayanti (2020:2-3) menyatakan bahwa kata *good governance* dalam pemerintahan berbasis publik adalah “Suatu merupakan tindakan, fakta, pola, dan kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan yang mengandung arti pengurusan, pengelolaan, pengarah, pembinaan penyelenggaraan dan bisa juga diartikan pemerintahan.”

Unsur-unsur dalam pemerintahan yang mencakup pilar-pilar membangun dan bersifat saling berkaitan satu sama lain. Pilar-pilar dalam pemerintahan yang baik untuk pelayanan publik yang dimaksud oleh Agus Dwiyanto (2021:19) adalah sebagai berikut

- 1) Menciptakan kondisi politik, ekonomi, dan sosial yang stabil.
- 2) Membuat peraturan yang efektif dan berkeadilan.
- 3) Menyediakan *public service* yang efektif dan *accountable*.
- 4) Menegakkan Hak Asasi Manusia (HAM).
- 5) Mengurus standar kesehatan dan standar keselamatan publik

Menurut Agus Dwiyanto (2021:24) mengemukakan konsep pemerintahan yang berbasis publik dapat diukur dari:

- 1) Partisipasi Masyarakat (*Participation*)

Sebagai pemilik kedaulatan, setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara, pemerintahan serta bermasyarakat. Partisipasi tersebut dapat dilakukan secara langsung maupun melalui institusi intermediasi, seperti Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), dan lain sebagainya

- 2) Tegaknya Supermasi Hukum (*Rule of Law*)

Kepemerintahan yang baik dilaksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Tanpa penegakkan hukum, orang secara bebas berupaya mencapai tujuannya sendiri tanpa mengindahkan kepentingan orang lain, termasuk menghalalkan segala cara. Oleh karena itu, langkah awal penciptaan pemerintahan berskala publik adalah membangun sistem hukum administrasi yang sehat.

3) Transparansi (*Transparency*)

Salah satu karakteristik pemerintahan yang baik dalam administrasi publik adalah keterbukaan. Karakteristik ini sesuai dengan semangat zaman yang serba terbuka akibat adanya revolusi informasi. Keterbukaan tersebut mencakup semua aspek aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana publik hingga pada tahap evaluasi.

4) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Sebagai konsekuensi dari keterbukaan, maka setiap komponen yang terlibat dalam proses pembangunan perlu memiliki daya tanggap terhadap keinginan maupun keluhan para pemegang saham (*stakeholder*)

5) Berorientasi pada Konsensus (*Consensus Orientation*)

Kegiatan bernegara, berpemerintahan dan bermasyarakat pada dasarnya adalah aktivitas politik, yang berisi dua hal utama yaitu konflik dan konsensus. Dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah bersama lebih diutamakan berdasarkan konsensus yang dilanjutkan dengan kesediaan untuk konsisten melaksanakan konsensus yang telah diputuskan bersama.

6) Keadilan (*Equity*)

Melalui prinsip berbasis governance, setiap warga negara memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh keadilan dalam pelayanan. Oleh karena itu, kemampuan masing-masing warga negara yang berbeda-beda, maka sektor publik perlu memainkan peranan agar kesejahteraan dan keadilan dapat berjalan sesuai dengan seiring sejalan.

7) Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Agar mampu berkompetisi secara sehat dalam percaturan dunia, kegiatan ketiga domain dalam pemerintahan perlu mengutamakan efektivitas dan efisiensi dalam setiap kegiatan. Tekanan perlunya efektivitas dan efisiensi terutama ditujukan pada sektor publik karena sektor publik ini menjalankan aktivitasnya secara monopolistik. Tanpa adanya kompetisi tidak akan tercapai efektivitas dan efisiensi itu sendiri.

8) Akuntabilitas (*Accountability*)

Setiap aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu dipertanggungjawabkan kepada publik selaku sebagai salah satu pihak pengawas jalannya roda pemerintahan yang dibenarkan

oleh undang-undang pemerintahan Tanggung gugat dan tanggung jawab tidak hanya sekedar diberikan atasan saja melainkan juga pada para pemegang saham (stakeholder), yakni masyarakat luas. Dan akuntabilitas sendiri dapat dibedakan menjadi lima macam, yaitu akuntabilitas organisasional atau administratif, akuntabilitas legal, akuntabilitas politik, akuntabilitas profesional, dan akuntabilitas moral.

Sedarmayanti (2020:11) menyatakan bahwa prinsip utama Good Governance yang dapat memberikan gambaran administrasi publik terdapat 4 prinsip yaitu:

- 1) Akuntabilitas, pemerintahan yang baik adalah yang bertanggungjawab secara penuh atas segala keputusan dan kebijakan yang telah ditetapkan bersama.
- 2) Transparansi, pemerintahan yang baik yaitu bersifat transparan kepada masyarakatnya, sehingga masyarakat dapat mengetahui sejauh mana kebijakan yang dijalankan pemerintah.
- 3) Keterbukaan, pemerintah harus bersifat terbuka kepada masyarakat, sehingga membuka kesempatan bagi rakyat untuk menyampaikan pendapat, baik kritik maupun saran kepada pemerintah.
- 4) Aturan Hukum, pemerintah yang baik adalah pemerintah yang menjalankan tugasnya dengan berlandaskan hukum yang berlaku.

Agus Dwiyanto (2021:41) memberikan konsep good governance adalah sebagai sebuah sistem administrasi yang melibatkan banyak pelaku, jaringan, dan institusi di luar pemerintah untuk mengelola masalah dan kepentingan politik yaitu:

“Adanya suatu proses, mekanisme, jaringan, nilai-nilai sekaligus lembaga yang ditandai dengan tiga aspek penting yakni tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik tercermin melalui indikator pelaku pemerintah dalam menjalankan kewenangan, tanggung jawab dan kewajiban pelayanan publiknya yang memenuhi prinsip-prinsip partisipasi, efisien, keadilan dan akuntabilitas”.

Menurut Teddy Minahasa (2019:21) menyebutkan bahwa konsep good governance dalam administrasi publik yaitu “Sebuah mekanisme pelayanan administrasi oleh lembaga didalam atau diluar pemerintahan yang harus ditaati oleh seluruh lembaga atau instansi terkait atas kesepakatan yang telah dibuat bersama sesuai produk hukum dinegaranya dan terdapat unsur-unsur tertentu agar mampu kebutuhan publik dengan baik.”

Masih menurut Teddy Minahasa (2019:25-27) unsur-unsur tertentu dalam pemerintahan yang dimaksudkan adalah:

- 1) Negara yaitu onsepsi pemerintahan pada dasarnya adalah kegiatan kenegaraan, tetapi lebih jauh dari itu melibatkan pula sektor swasta dan kelembagaan masyarakat madani.
- 2) Swasta yaitu pelaku sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi dalam sistem pasar seperti industri pengolahan, perdagangan, perbankan, dan koperasi, termasuk kegiatan sektor informal.
- 3) Masyarakat Madani yaitu kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada di antara atau ditengah-tengah antara pemerintah dan perseorangan, yang mencakup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik dan ekonomi.

Menurut Agus Dwiyanto (2015:16) pemerintahan yang berbasis administratif berorientasi pada sejauhmana struktur dan mekanisme administrasi berfungsi secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pendapat ahli diatas tentang konsep pelayanan publik adalah mengacu pada istilah pemerintahan yang baik yakni memiliki landasan utama dalam melaksanakan sistem pemerintahan baik dari tata kelola sumber daya maupun manajemen administrasi karena dalam konsep tersebut terdapat landasan hukum berkekuatan tanggung jawab

dan kewajiban pelayanan publiknya yang memenuhi prinsip-prinsip partisipasi, efisien, keadilan dan akuntabilitas.

4. Pengertian Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian penerapan adalah proses, cara, perbuatan menerapkan. Penerapan juga dapat diartikan sebagai suatu pemakaian atau aplikasi suatu cara atau metode suatu yang akan diaplikasikannya sebab pengertian kata penerapan meliputi makna pemakaian suatu cora atau metode, suatu teori atau sistem.

Fandy Tjiptono (2018:86-89) menyatakan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud mencapai suatu tujuan.

Edy Sutrisno (2018:72) mendefinisikan penerapan adalah hal, cara atau hasil yang dihasilkan atas sebuah tindakan,

Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2012:20) menyatakan penerapan adalah mempraktekkan atau memasang maupun pelaksanaan.

Riant Nugroho (2016:158) menyebutkan bahwa penerapan pada prinsipnya adalah cara yang dapat dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan secara bersama-sama.

Nyoman Sumaryadi (2016:52) menyatakan bahwa penerapan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau kelompok-kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan.

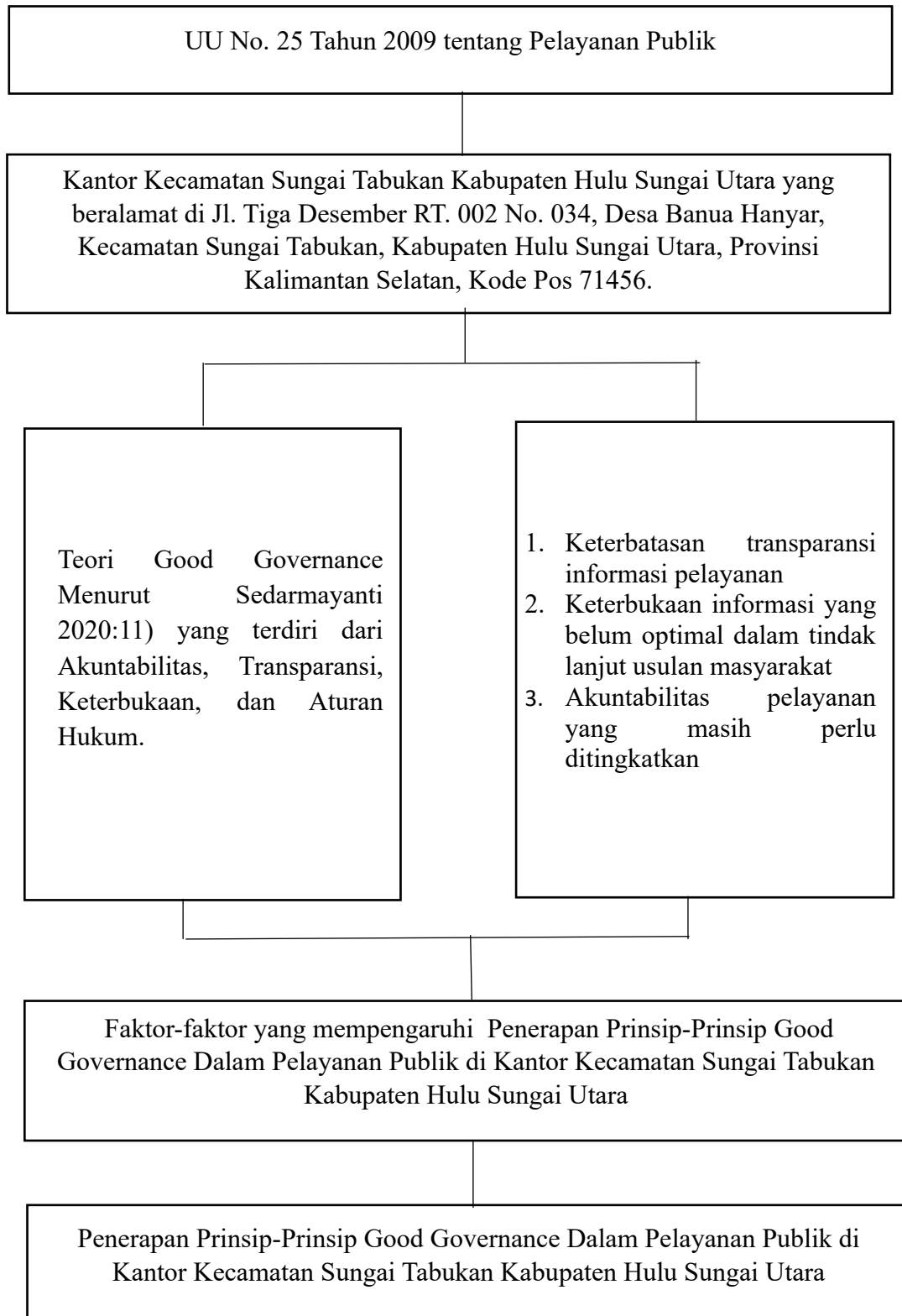
Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan adalah suatu perbuatan yang mempraktekan suatu teori, metode, dan hal yang lainnya untuk mencapai suatu tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan berdasarkan sebuah teori.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah dasar atau alur logis dari suatu ide, gagasan, atau penelitian yang disusun berdasarkan teori, fakta, observasi, dan kajian pustaka untuk menjelaskan hubungan antar variabel atau konsep yang akan diteliti.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang didasarkan pada Teori Good Governance Menurut Sedarmayanti (2020:11) yang terdiri dari Akuntabilitas, Transparansi, Keterbukaan, dan Aturan Hukum, serta didasarkan pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jl. Tiga Desember RT. 002 No. 034, Desa Banua Hanyar, Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Pos 71456.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif sebagai metode utama. Metode kualitatif merupakan cara penelitian yang diarahkan untuk menggali dan memahami suatu fenomena atau peristiwa secara mendalam. Pendekatan ini menitikberatkan pada pengamatan terhadap gejala yang terjadi serta menelaah substansi makna yang terkandung di dalamnya, dengan fokus pada proses dan interpretasi hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, perhatian lebih diarahkan pada unsur manusia, objek, dan lembaga, termasuk pola hubungan maupun interaksi di antara unsur-unsur tersebut, guna memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap suatu peristiwa, perilaku, atau fenomena.

C. Tipe Penelitian

Berdasarkan penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini, jenis penelitian yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan bentuk penelitian yang memadukan karakteristik pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif. Metode ini

bertujuan untuk memaparkan serta menjelaskan fenomena, peristiwa, maupun kondisi sosial secara sistematis dan akurat sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data dalam penelitian mencakup seluruh informasi yang diperoleh dari responden maupun dari berbagai dokumen, baik berupa data statistik maupun bentuk lainnya yang relevan dengan kebutuhan penelitian. Secara umum, data penelitian diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama dan berkaitan dengan variabel penelitian untuk tujuan tertentu. Data ini tidak tersedia dalam bentuk yang sudah dikumpulkan atau terdokumentasi dalam arsip. Oleh karena itu, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung melalui narasumber atau responden, yaitu individu yang dijadikan objek penelitian atau pihak yang memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan peneliti dari sumber yang telah ada. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono, 2019). Data sekunder ini

merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti catatan atau dokumentasi, buku-buku, literatur situs web, internet, dan lain-lain.

2. Sumber Data

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, data diartikan sebagai fakta atau kenyataan yang menjadi sumber dalam penyusunan pendapat, keterangan yang benar, serta bahan yang digunakan untuk proses penalaran dan penyelidikan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan sumber data adalah subjek penelitian tempat diperolehnya data atau pihak yang menjadi asal melekatnya data tersebut.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sebanyak 11 orang. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara memilih individu atau kelompok tertentu berdasarkan pertimbangan serta kriteria khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian. Penjelasan lebih rinci mengenai informan penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 1
Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1	2	3
1	Camat	1 orang
2	Sekretaris Camat	1 orang
3	Kasi Pelayanan	1 orang

4	Staf Pelayanan	2 orang
5	Kasi Ketertiban Masyarakat	1 orang
6	Kasi Pemerintahan	2 orang
7	Masyarakat	5 orang
Total		13 orang

Sumber: diolah peneliti, 2026

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian adalah alat yang akan digunakan dalam penelitian sebagai pedoman untuk memperoleh data yang akan digali dari informan yang telah ditentukan dan berdasarkan pada teori yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, desain operasional merujuk pada aspek Good Governance menurut Sedarmayanti (2020:11) yang terdiri dari 4 prinsip yaitu:

1. Akuntabilitas, pemerintahan yang baik adalah yang bertanggungjawab secara penuh atas segala keputusan dan kebijakan yang telah ditetapkan bersama.
2. Transparansi, pemerintahan yang baik yaitu bersifat transparan kepada masyarakatnya, sehingga masyarakat dapat mengetahui sejauh mana kebijakan yang dijalankan pemerintah.
3. Keterbukaan, pemerintah harus bersifat terbuka kepada masyarakat, sehingga membuka kesempatan bagi rakyat untuk menyampaikan pendapat, baik kritik maupun saran kepada pemerintah.
4. Aturan Hukum, pemerintah yang baik adalah pemerintah yang menjalankan tugasnya dengan berlandaskan hukum yang berlaku.

Lebih jelasnya mengenai Desain Operasional Penelitian, peneliti menggambarkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
(1)	(2)	(3)
Teori Good Governance menurut Sedarmayanti (2020:11) yang terdiri dari Akuntabilitas, Transparansi, Keterbukaan, dan Aturan Hukum.	1. Akuntabilitas	a. Pertanggungjawaban pegawai b. Kesesuaian prosedur
	2. Transparansi	a. Akses informasi b. Kejelasan Prosedur
	3. Keterbukaan	a. Kesempatan berpendapat yang diberikan petugas b. Penyampaian informasi yang di beri petugas c. Respons petugas terhadap kejelasan informasi
	4. Aturan hukum	a. Kepatuhan aturan b. Penerapan sanksi

Sumber: diolah peneliti, 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019), teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang sangat penting dalam penelitian, mengingat tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Data yang berhasil dihimpun oleh

peneliti kemudian dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, sebagaimana dijelaskan berikut ini:

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden, namun juga dapat melihat berbagai fenomena yang terjadi (situasi dan kondisi). Teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian. Observasi dilakukan menurut prosedur dan aturan tertentu sehingga dapat diulangi kembali oleh peneliti dan hasil observasi memberikan kemungkinan untuk ditafsirkan secara ilmiah.

2. Wawancara

Wawancara adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan pertanyaan secara lisan, untuk dijawab secara lisan pula. Wawancara pada hakikatnya merupakan kegiatan yang dilakukan seorang peneliti untuk memperoleh pemahaman secara mengenai pandangan atau perspektif seseorang terhadap isu, tema atau topik tertentu.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara untuk memperoleh data dengan memanfaatkan bahan tertulis yang sudah ada. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan informasi, fakta, atau data yang relevan dengan penelitian. Teknik dokumentasi dapat digunakan untuk melengkapi hasil data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data lainnya seperti observasi dan wawancara.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap data yang telah dikaji serta sebagai dasar dalam pengambilan keputusan berdasarkan temuan yang diperoleh. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif, yaitu salah satu teknik yang sederhana dan umum diterapkan dalam penelitian kualitatif. Model ini meliputi tahapan reduksi data, penyajian data (*display*), serta verifikasi dan penarikan kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2019), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak proses pengumpulan data berlangsung hingga setelah kegiatan pengumpulan data selesai dalam kurun waktu tertentu. Dalam pendekatan kualitatif, analisis lebih dipusatkan pada proses yang terjadi di lapangan secara bersamaan dengan kegiatan pengumpulan data, bukan semata-mata dilakukan setelah seluruh data terkumpul. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Analisis sebelum lapangan

Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian, namun fokus penelitian ini masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti masuk ke lapangan.

2. Reduksi Data

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

3. Penyajian Data (*Display*)

Dalam penelitian kualitatif proses penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sebagainya. Tetapi yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

4. *Verification*

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data dilakukan untuk memastikan bahwa penelitian yang dilakukan benar-benar bersifat ilmiah serta untuk menilai keakuratan data yang diperoleh (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian kualitatif,

pengujian kredibilitas atau kepercayaan terhadap data dapat dilakukan melalui beberapa cara, yaitu sebagai berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan

Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

2. Meningkatkan ketekunan

Dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali terhadap data yang telah ditemukan, selain itu peneliti dapat memberikan diskripsi data yang akurat dan sistematis tentang hal yang diamati.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara, dan berbagai waktu dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

- b. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

- c. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

4. Analisis kasus negatif

Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila peneliti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan merubah temuannya.

5. Menggunakan bahan referensi

Referensi yang dimaksud adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditentukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga lebih dapat dipercaya.

6. Mengadakan *membercheck*

Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya,

tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah penemuannya dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2019. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Agustino, Leo (2020). *Dasar Dasar Kebijakan Publik, Edisi Revisi Ke-2*
Bandung;CV. Alfabeta
- Anonim. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Irawanto (2025) *Good Governance: Konsep, Prinsip, dan Implementasi*.
Pekanbaru: Mutiara Publishing Indonesia
- Dwiyanto, Agus (2021). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*.
- Sedarmayanti (2020). *good governance (Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Reika Aditama.
- Mukarom, Zaenal & Laksana (2016). *Pelayanan Publik, good governance, dan Ketahanan Nasional*. Jakarta : Gramedia
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta
- Maulana, Delly dan Arif Nugroho. 2019. *Kebijakan Publik: Cara Mudah Memahami Kebijakan Publik*. Banten: CV. AA. RIZKY.
- Psolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung Alfabeta
- Mamonto, Novan., Ismail, Sumampouw., dan Gustaf, Undap (2018). *Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penanggulangan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw II Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal ilmu pemerintah.*
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/21950>

Nubatonis, S. E., Rusmiwari, S., & Suwasono, S. (2014). *Implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 3(1), 16–20.

Rahayuningsih, T. W., Igrisa, I., & Sulil, I. (2024). Penerapan prinsip-prinsip good governance pada Kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Gorontalo. Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, 1(10), 1–5.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.11109276>

Ramadan (2025). *Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Kolaboratif Sains.

Miftah Thoha. 2017. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Elex Media

Budi Winarmo. 2016. *Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS

Mahmudi. 2019. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Saputra, Munir & Prasetyani, Erni (2025). *Implementasi Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Johar Baru*. Transparansi: Jurnal Ilmu Administrasi.

Sadu Wasistono. 2019. *Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Fokusmedia

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisna, I. W., & Setiawati, N. P. A. (2023). *Implementasi prinsip-prinsip good governance pada pemerintahan daerah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat*. Jurnal Ilmiah Cakrawarti, 6(2), artikel 902.

Tim Penyusun, Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik. Amuntai: STIA Amuntai.

Zebua, Amin Otoni & Pangestu, Angella Rosha (2023). *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kemayoran*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN).