

**PENERAPAN PRINSIP-PINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BANDAR DUA
KABUPATEN PIDIE JAYA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

MUNA WARAH

NIM. 150802079

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
1441 H/2020 M**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Sebagai Beban Studi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)

Diajukan Oleh:

MUNAWARAH
NIM. 150802079

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui Untuk Diuji / Dimunaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I

Dr. Mahmuddin, S.Ag., MSi
NIP.197210201997031002

Pembimbing II

Eka Januar, M.Soc.,Sc
NIP.198401012015031003

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Negara

Diajukan oleh:

MUNA WARAH
NIM. 150802079

Pada Hari/Tanggal

Rabu, 18 Desember 2019 M
21 Rabi'ul Akhir 1441 H

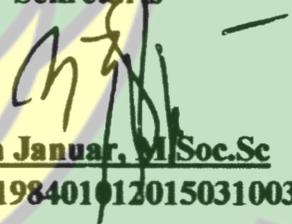
Darussalam – Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua


Dr. Mahmuddin, M.Si
NIP. 197210201997031002

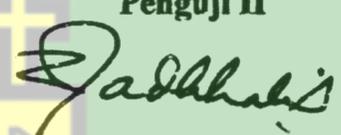
Sekretaris


Eka Januar, M.Soc.Sc
NIP. 198401012015031003

Penguji I


Dr. S. Said Amirul kamar, MM, M.Si
NIP. 196110051982031007

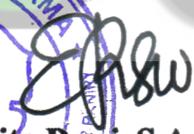
Penguji II


Zakki Fuad Khalil, S.IP, M.Si
NIDN. 2019119001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN AR-RANIRY




Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M. Hum
NIP. 197307232000032002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muna Warah
NIM : 150802079
Jenjang : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Dengan ini Menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya :

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.**
- 2. Tidak melakukan Plagiasi terhadap naskah karya.**
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli tanpa izin pemilik karya**
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.**
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawabkan atas karya ini.**

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN AR-Raniry.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 18 Desember 2019
Yang Menyatakan


Muna Warah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi Rahmat dan HidayahNya serta kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya”**. Kemudian shalawat besertakan salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau, dimana kehadirannya menjadi lentera bagi umat manusia secara komprehensif sehingga terciptanya kedamaian dan ketinggian makna ilmu pengetahuan di dunia ini. Untuk itu dalam kesempatan ini, perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Warul Walidin AK, MA selaku Rektor UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negri Ar-Raniry.
3. Eka Januar, M.Soc.Sc Selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Negara dan seluruh Bapak Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat.
4. Saifullah Isri, S.Pd.I., MA. Selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan nasehat dan bimbingan dalam proses perkuliahan selama ini.

5. Dr. Mahmuddin, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing I dan Eka Januar, M,Soc.Sc Selaku Dosen Pembimbing II dalam penulisan skripsi yang telah banyak memberikan motivasi, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga kepada penulis sejak awal hingga selesainya skripsi ini.
6. Yayasan Rukhiyat, SE selaku PLT di Kecamatan Bandar Dua beserta seluruh Pegawai yang ada di Kecamatan Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya yang telah membantu dalam proses penelitian sebagai bahan dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
7. Selanjutnya ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda Sulaiman Ismail dan Ibunda Ainal Mardhiah S.Pd ibu tercinta yang menjadi pahlawan dalam hidup saya, yang tidak kenal lelah dalam memberikan motivasi, nasehat serta doa yang selalu menghiasi setiap langkah dalam menuntut ilmu atas segala kasih sayang, pengorbanan, nasihat, kesabaran, serta telah mendidik penulis agar menjadi anak yang berbakti dan bertanggung jawab.
8. Kepada Abang Abdul Hannan S.Pd, Abdul Mannan S.K.M yang selalu memberikan semangat dan keceriaan selama ini serta Adek Mutia Rahmani, yang selalu menghibur.
9. Dan kepada kalian Riki Maulandri, Rinti Puspita Dewi, Badratunnafis, Khairunnisak, Sri Ayu Pratiwi, Nurul Fadhilah, Yosi Febriwita, Puja Taslima, Sofia Wirda, Mardhiatillah, Lisna, Sara Maulina Arli, serta teman-teman yang

telah memberikan bantuan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan yang lainnya.

Banda Aceh, 2 Desember 2019

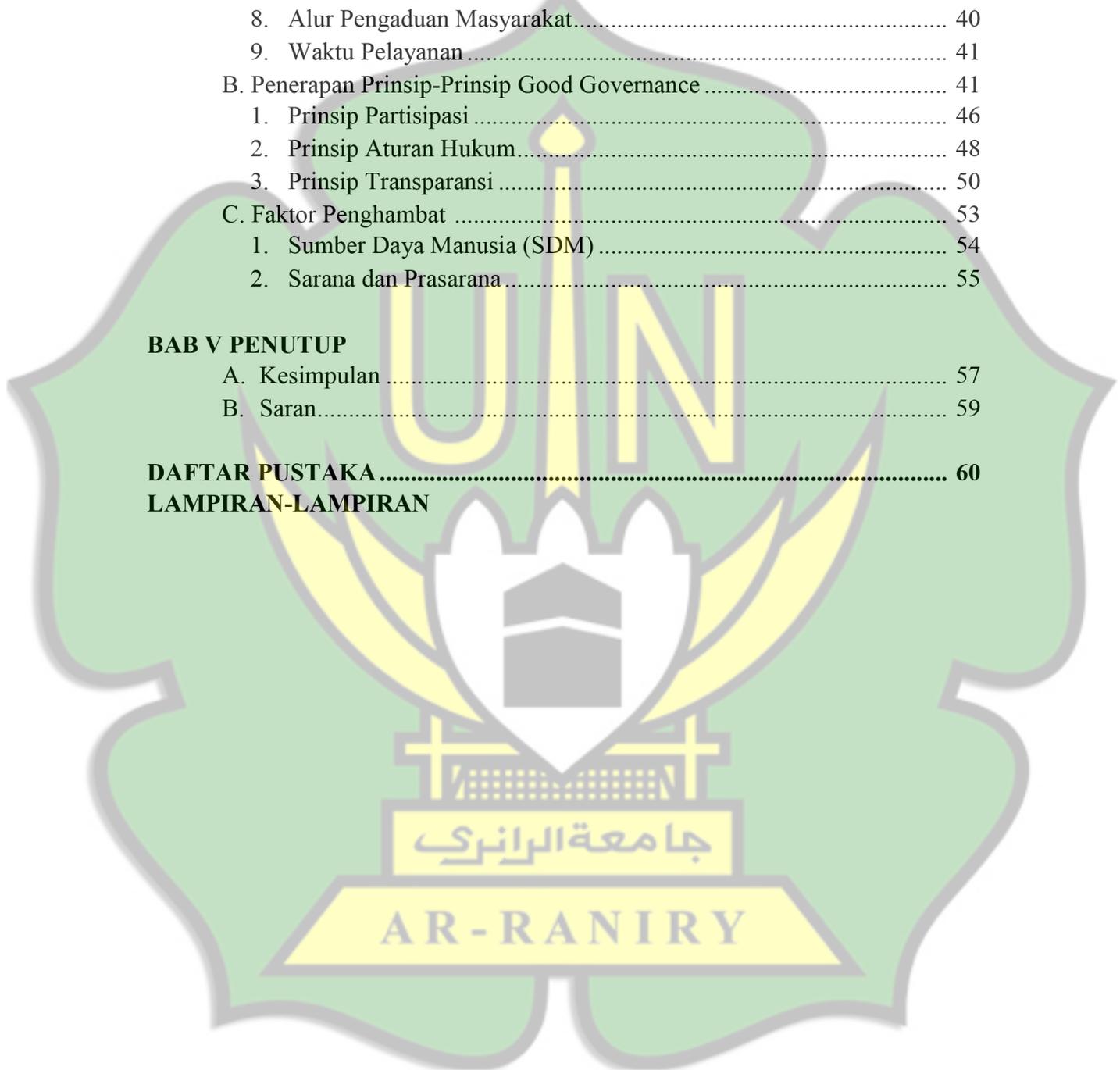
Muna Warah



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
1. Teori Penerapan.....	9
2. Konsep Good Governance.....	10
3. Teori Pelayanan Publik.....	13
B. Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	23
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	23
C. Sumber Data	24
D. Teknik Pengumpulan Data	25
1. Observasi	25
2. Wawancara	26
3. Dokumentasi.....	26
E. Informan	27
F. Teknik analisis Data	28
G. Sistematika Penulisan.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Penelitian	31
1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	31
2. Gambaran Umum Kantor Camat Bandar Dua.....	32
3. Visi dan Misi Kantor Camat Bandar Dua.....	36

4. Strategi dan Kebijakan Kantor Camat Bandar Dua.....	37
5. Jumlah Sarana dan Prasarana Kantor Camat Bandar Dua.....	38
6. Struktur Organisasi Kantor Camat Bandar Dua	39
7. Kinerja Pelayanan Kantor Camat Bandar Dua	39
8. Alur Pengaduan Masyarakat.....	40
9. Waktu Pelayanan	41
B. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance	41
1. Prinsip Partisipasi	46
2. Prinsip Aturan Hukum.....	48
3. Prinsip Transparansi	50
C. Faktor Penghambat	53
1. Sumber Daya Manusia (SDM)	54
2. Sarana dan Prasarana	55
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR LAMPIRAN

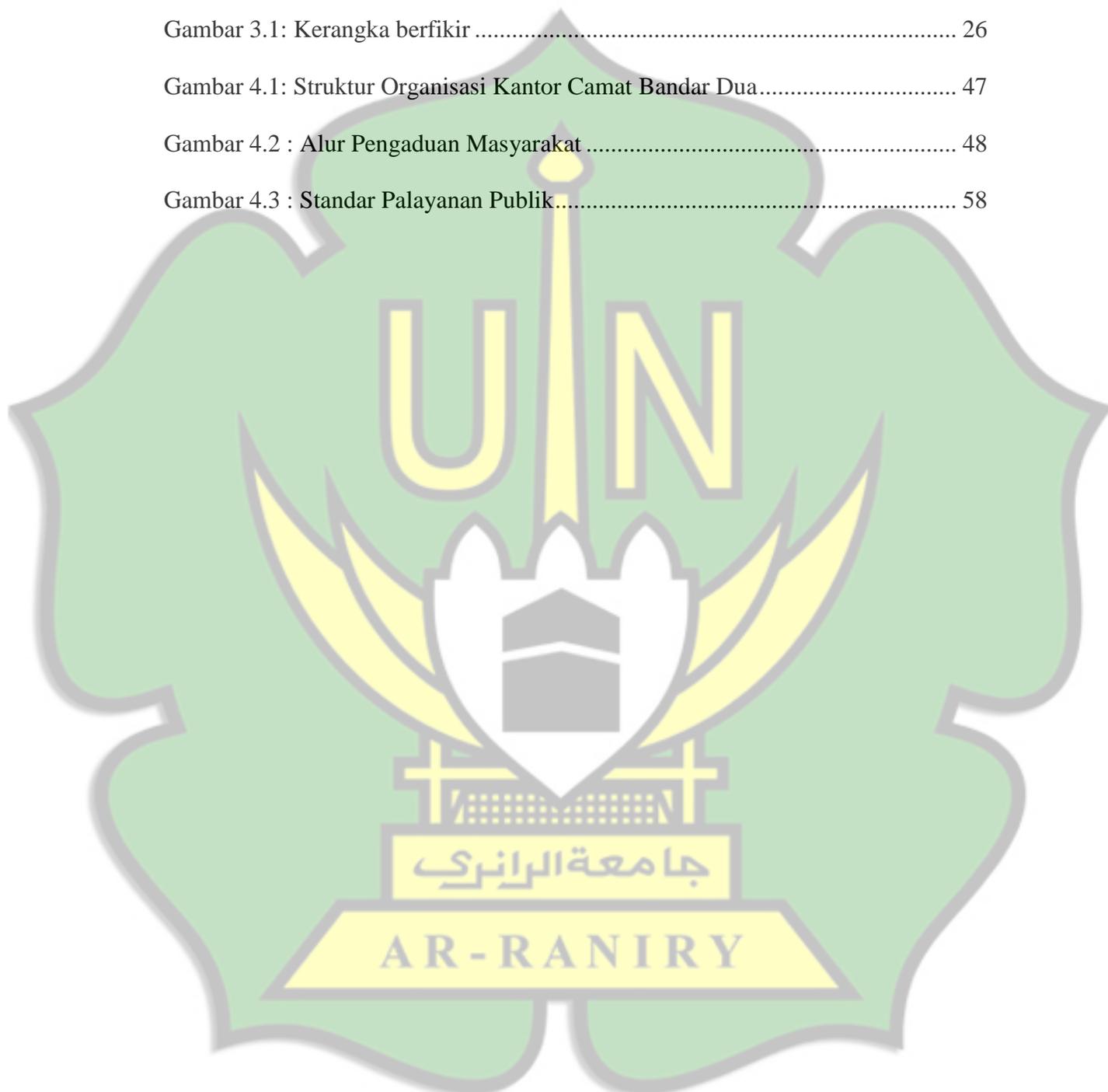
- Lampiran I : Daftar Wawancara dengan Camat di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya.
- Lampiran II : Daftar Wawancara dengan pegawai di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya.
- Lampiran III : Daftar Wawancara dengan masyarakat di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya.
- Lampiran IV : SK Skripsi dari Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan.
- Lampiran V : Surat Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan.
- Lampiran VI : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Kantor Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya.
- Lampiran VII : Daftar Riwayat Hidup.
- Lampiran VIII : Foto Hasil Penelitian.



جامعة الرانيري
AR-RANIRY

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1: Kerangka berfikir	26
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Kantor Camat Bandar Dua.....	47
Gambar 4.2 : Alur Pengaduan Masyarakat	48
Gambar 4.3 : Standar Pelayanan Publik.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Informan Penelitian

Tabel 4.1: Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.2: Jumlah Pegawai Berdasarkan Struktural

Tabel 4.3: Sarana dan Prasarana

Tabel 4.4: Tim Penerima Pengaduan Masyarakat



DAFTAR ISTILAH



KKN	: Korupsi Kolusi Nepotisme
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
UPT	: Unit Pelaksanaan Teknis
BPD	: Badan Permusyawaratan Desa
UNDP	: United Nations Development Program
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
MenPAN	: Mentari Pendayagunaan Aparatur Negara
SDM	: Sumber Daya Manusia
PATEN	: Pelayanan Administrasi Terpadu
PLT	: Pelaksanaan Tugas
MUSRENBANG	: Musyawarah Perencanaan Pembangunan
SPP	: Standar Pelayanan Publik

ABSTRAK

Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Maka Penerapan *Good Governance* merupakan upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Bandar Dua yang menjadi salah satu hal terpenting dalam membangun pemerintah yang baik dalam melayani masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya dan untuk mengetahui faktor penghambat yang dihadapi oleh Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya dalam pelayanan publik. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bandar Dua belum berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang diterapkan di Kantor Camat Bandar Dua belum terstruktur dengan baik, sebagian masyarakat masih belum merasakan pelayanan yang maksimal, dan sebagian pegawai ataupun staf masih memiliki skill yang rendah dan kurangnya ketertiban. serta proses penyelesaian yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sesuai dengan apa yang telah tertulis di standar pelayanan publik kapan akan diselesaikan, serta di Kantor Camat Bandar Dua tidak memiliki akses yang lengkap terkait penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik. Oleh karena itu perlunya penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang terstruktur dengan baik, sehingga mampu mewujudkan pelayanan publik yang maksimal terhadap masyarakat yang ada di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya.

Kata Kunci: *Good Governance, Pelayanan Publik.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Good governance (tata pemerintahan yang baik) merupakan istilah yang populer sejak berakhirnya rezim orde baru dan digantikan dengan gerakan reformasi. Konsep *good governance* ini muncul karena kurang efektifnya kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggaraan urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralistis dan non partisipatif. Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan harapan dari setiap warga negara dalam sebuah pemerintahan. Pemerintahan yang berkualitas akan mewujudkan suatu kehidupan negara yang teratur dan akan mewujudkan *good governance* yang diharapkan. Setiap masyarakat memiliki pola pemikiran yang berbeda mengenai sebuah pemerintahan yang disebut *good governance*. Kehidupan masyarakat yang makmur bisa menjadi tolak ukur apakah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pemerintah sudah terlaksana dengan baik atau belum.¹

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menjelaskan Pemerintah terdiri dari Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pemerintah Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia yang dibantu oleh

¹ Wibowo, edi, dkk, *Memahami Good Government Governance dan Good Corporate Governance*, (Yogyakarta:YPAPI, 2004), Hlm 4

Wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sedangkan Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.²

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Karena dalam pemerintahan itu pemerintah sudah membuat konsep prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan sebuah kemampuan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik/tata pemerintah yang baik, disamping itu juga masih ada lapisan masyarakat menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, serta biayanya mahal.

Strategi pembangunan di Indonesia pada tingkatan nasional maupun daerah akan dapat berjalan dengan baik jika semua elemen yang ada di negara

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

tersebut bekerja dan berkolaborasi satu sama lain. Isu *good governance* disini mengantarkan sebuah jalan yang dapat ditempuh untuk mengembangkan serta melaksanakan strategi pembangunan nasional dan daerah.

Karena *governance* merupakan suatu sistem pola interaksi dan kolaborasi antara pemerintah dan swasta maupun masyarakat yang sering disebut dengan istilah kemitraan dan telah dilakukan di berbagai sektor, seperti dalam program penanggulangan kemiskinan dan permasalahan sosial lainnya, penanggulangan bencana, pelestarian lingkungan, penyelenggaraan pendidikan dan tentunya dalam pengembangan strategi pembangunan nasional maupun daerah yang nantinya akan dibahas dalam tulisan ini.

Pola pengelolaan program tersebut pada umumnya diarahkan untuk menemukan bentuk-bentuk yang tepat dalam rangka memecahkan berbagai macam permasalahan dalam masyarakat atau mungkin juga dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, serta pelayanan publik dengan berkolaborasi dan bersinergi dengan aktor lain diluar pemerintah.³

Agar *good governance* dapat berjalan dengan baik, maka dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. karena sebuah *good governance* yang efektif akan menuntut adanya koordinasi yang baik dan integritas, profesional serta etos kerja dan moral yang tinggi. Oleh karena itu sebuah konsep penerapan *good governance* dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara merupakan tantangan tersendiri.

³ Wibowo, edi, dkk, *ibid*, hlm 5

Dengan terselenggaranya *good governance* merupakan tujuan utama untuk mewujudkan suatu keinginan masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Dalam suatu sistem tersebut, diperlukan suatu usaha dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berhasil, bersih dan bertanggung jawab serta bebas KKN.

Salah satu isu yang dibahas dalam era otonomi daerah adalah masalah *good governance* yang sering diterjemahkan secara bebas menjadi tata kelola pemerintahan yang baik. Untuk menerapkan *good governance* diperlukan kerjasama dari tiga komponen yaitu lembaga pemerintah, swasta dan masyarakat. Selain itu posisi dari ketiga komponen tersebut harus seimbang dan saling mengawasi satu dengan yang lainnya.

Posisi yang seimbang dari ketiga komponen tersebut sangat penting untuk menghindari terjadinya dominasi kekuasaan dari salah satu pihak, sehingga mengakibatkan tindakan penyalahgunaan wewenang dan kekuasaan.⁴ Ada beberapa prinsip utama yang melandasi *good governance*, yaitu (1) aturan hukum, (2) transparansi, dan (3) partisipasi masyarakat.⁵

⁴ Kuncoro, mudrajad, *Otonomi dan Pembangunan Daerah*, (Jakarta, PT. Erlangga, 2004), Hlm. 258

⁵ Lalolo, Krina, *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi, Sekretariat Good Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional*, (Jakarta, 2003), Hlm. 20

Jumlah komponen atau prinsip yang melandasi taat pemerintahan yang baik sangat bervariasi dari satu institusi ke institusi yang lainnya. Namun paling tidak ada sejumlah prinsip yang dianggap sebagai prinsip-prinsip utama yang dapat memberikan gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik, sehingga langkah awal, penelitian ini akan berusaha untuk menelaah tiga prinsip utama yaitu transparansi, partisipasi, dan aturan hukum.

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 Tentang pemerintahan Daerah yang akan memberikan peluang lebih besar bagi terlaksananya asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan serta prinsip-prinsip otonomi daerah sehingga pemerintah daerah mampu mengurus tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat (publik services) secara optimal dan tidak terlalu bergantung lagi kepada pemerintah pusat (sentralistik) sebagaimana era pemerintahan sebelumnya.

Dari sebuah Kenyataan yang dapat dilihat saat ini bahwa, sampai sekarang pelaksanaan kehidupan Negara, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah di era globalisasi, reformasi, demokratisasi, dan otonomi daerah, justru masih menghadapi berbagai masalah dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya untuk mewujudkan *good governance* secara utuh.⁶

Kantor Camat Bandar Dua juga masih kurangnya fasilitas, seperti komputer yang ada hanya 2(dua) dan printer 1 (satu). Dengan kurangnya fasilitas

⁶ Pasal 24 undang-undang RI nomor 23 tahun 2014 *Tentang Pemerintah Daerah*

yang ada di Kantor Camat Bandar Dua membuat kualitas yang tidak maksimal. Oleh karena itu perlu di tingkatkan lagi dari segi fasilitas yang harus disediakan di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya.

Aparatur pelayanan publik di kantor Camat Bandar dua sudah menjadi kewajiban bagi mereka untuk mempersiapkan diri dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* yang lebih maksimal lagi, karena kualitas dan tingkat kemajuan suatu daerah sangat besar pengaruhnya dengan kualitas pelayanan. Apalagi dalam menghadapi perkembangan zaman dan teknologi. Agar tercapainya kemakmuran dan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintahan, hal ini sangat perlu di perhatikan agar tercapainya kesejahteraan masyarakat.

Dari paparan diatas, penulis tertarik meneliti lebih lanjut mengenai “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebagaimana yang telah disebutkan diatas, maka rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dijalankan di Kantor Camat Bandar dua Kabupaten Pidie Jaya?

2. Faktor apa sajakah yang menghambat terselenggaranya prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bandar dua Kabupaten Pidie Jaya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dijalankan di Kantor Camat Bandar dua Kabupaten Pidie Jaya.
2. Untuk mengetahui Faktor apa sajakah yang menghambat terselenggaranya prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bandar dua Kabupaten Pidie Jaya.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait di dalamnya. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai sumber informasi dan bahan acuan serta menjadi masukan dalam penetapan regulasi terkait penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik bagi semua lapisan masyarakat.
2. Bagi Mahasiswa sebagai pengetahuan tentang penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya.

3. Bagi Masyarakat hasil penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat terhadap penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik berhasil terlaksanan sesuai harapan yang diinginkan semua pihak, baik pemerintah atau masyarakat.



BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Teori Penerapan

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, seperti pendapat para ahli mengatakan bahwa, penerapan yaitu suatu perbuatan mempraktekkan atau suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Penerapan dapat menunjukkan suatu pemakaian atau aplikasi suatu cara atau metode suatu yang akan diaplikasikannya, untuk mempermudah pemahaman bisa dicontohkan dalam kalimat berikut: sebelum dilakukan penerapan sistem yang baru harus diawali dengan sosialisasi agar masyarakat tidak kaget.⁷

Menurut Usman, penerapan adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan hanya sebatas aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.⁸

⁷ Shinta Tomuka, *jurnal Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung*. Vol 1, No 3, 2013, Hlm 3

⁸ Basyiruddin Usman, *Media Pendidikan*, Jakarta, Ciputat Press, 2002, hlm 8

Adapun unsur-unsur penerapan adalah:

- 1) Adanya program yang dilaksanakan
- 2) Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut
- 3) Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.⁹

2. Konsep Good governance

Good governance merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *government* sedangkan praktik terbaiknya disebut *good governance* (kepemerintahan yang baik), wujud dari *good governance* adalah komitmen semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat.¹⁰

Masyarakat menginginkan agar pemerintah memberikan pelayanan yang, diikuti oleh perkembangan kemampuan dan kekuatan birokrat yang kuat, kuat dalam arti memiliki kekuasaan di bidang pelayanannya dan kemampuan masing-masing, sehingga pada akhirnya akan diikuti perubahan mental masyarakat pengguna layanan birokrat tadi dengan kepatuhan terhadap peraturan dan hukum

⁹ Basyiruddin Usman, *ibid*, hlm 8

¹⁰ Sedermayanti, *Good Governance Kepemerintahan yang baik*, (Bandung, Mandar Maju, 2012), hlm 2

yang telah ditetapkan, serta melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara yang baik.

Demikian akan terjadi simbiosis mutualistik diantara penyelenggara pemerintah dan masyarakat, maka akan tercipta produktifitas semua bidang atas dampak positif kinerja aparatur pemerintah tadi, dari segi *functional Good governance* dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan, atau justru sebaliknya dimana pemerintahan tidak berfungsi.¹¹

Governance adalah suatu proses tentang pengurusan, pengelolaan, pengarahan, pembinaan, penyelenggaraan, apabila dalam suatu proses pemerintahan melaksanakan unsur-unsur tersebut dengan baik, maka baru dikatakan sebagai pemerintahan yang baik (*good governance*). Secara konseptual, *good governance* mengandung dua pemahaman yaitu:

1. Nilai yang mengandung tinggi keinginan rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan.
2. Sesuatu sistem yang dirancang dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.

Adapun yang menjadi prinsip-prinsip *good governance* terdapat 10 (Sepuluh) prinsip, menurut UNDP (*United Nation Development Program*) telah mengembangkan dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu:

1. Partisipasi (*participation*), merupakan setiap masyarakat mempunyai kewajiban dalam proses pengambilan keputusan, baik itu secara langsung

¹¹ Sedarmayanti, Ibid, hlm 4

maupun tidak, sesuai dengan prinsip masing-masing. Partisipasi harus dibangun dalam suatu tatanan kebebasan berserikat dan berpendapat.

2. Aturan Hukum (*rule of law*), merupakan sebagai kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan dan dapat dilaksanakan serta mematuhi secara baik, baik itu dalam aturan hukum maupun hak azasi manusia.
3. Transparansi (*transparency*), merupakan hal yang dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, seperti kelembagaan dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkan, menyediakan alat monitoring dan evaluasi yang memadai.
4. Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan dalam setiap institusi dan proses harus diarahkan sesuai upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).
5. Berorientasi pada Konsensus (*Consensus Oriented*), merupakan pemerintahan yang baik menjabati kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terwujudnya kelompok-kelompok masyarakat yang baik, *good governance* akan bertindak sebagai penengah dalam berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
6. Berkeadilan (*Equity*) merupakan pemerintah akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
7. Efektifitas dan Efisiensi (*effectiveness and efficiency*), merupakan dalam setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang baik dari berbagai sumber yang tersedia.
8. Akuntabilitas (*accountability*), merupakan para pengambil keputusan dalam organisasi sektor pelayanan dan warga Negara memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada masyarakat umum, sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholder*).
9. Visi Strategis (*Strategic Vision*), merupakan pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) dan pembangunan manusia, bersamaan dengan apa yang dirasakannya dalam pembangunan tersebut.
10. Saling keterbukaan (*interrelated*), merupakan keseluruhan ciri *good governance* yaitu saling memperkuat dan tidak bisa berdiri sendiri.¹²

Dalam berbagai bidang ataupun prinsip yang mendukung tata pemerintahan yang baik sangat bervariasi dari satu institusi ke institusi lain, dari satu pakar ke pakar lainnya¹³

¹² Sahya Anggara, *Ilmu Administrasi Negara*, (Bandung, pustaka setia, 2016), hlm 210-211

3. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern, hal ini sesuai dengan pendapat bahwa masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin dengan adanya kepastian. Selain itu, moenir mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Berdasarkan penjelasan tersebut pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses. Proses pelayanan berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan orang dalam masyarakat.¹⁴

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya, aktivitas pelayanan lekat dengan persoalan-persoalan bagaimana cara-cara yang tepat untuk mendapatkan jasa kepada pelanggan. Oleh karena itu, sebuah pelayanan dapat dilihat sebagai sebuah *Outcome* yang diterima oleh masyarakat.¹⁵

Pelayanan publik memiliki cakupan yang sangat luas dari berbagai aspek kehidupan, dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi

¹³ Sedermayanti *Ibid*, hlm 289

¹⁴ Sahya Anggara *Ibid*, hlm 567-568

¹⁵ Lely Indah Mindarti, *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola Yang Baik)*, (Malang: Ub Press, 2016) hlm. 1-3.

memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dalam pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.¹⁶

Definisi pelayanan publik tidak lagi dapat ditentukan hanya melihat dari segi lembaga penyelenggaraannya yaitu pemerintah atau swasta, tetapi pelayanan publik juga harus dilihat dari segi karakteristik dan sifat dari pelayanan itu sendiri, kriteria yang selama ini secara konvensional digunakan untuk membedakan antara pelayanan publik dan pelayanan privat. Negara berkewajiban untuk menjaga akses warganya terhadap berbagai pelayanan dasar yang menjadi kebutuhan minimal bagi warga untuk hidup secara layak.

Pemimpin dan para penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan prinsip-prinsip praktik etik yang membimbing dan membatasi tindakan-tindakan profesional mereka. Adapun yang menjadi prinsip dalam pelayanan publik adalah:

1. Pimpinan dan para penyelenggaraan pelayanan publik disini lebih mengutamakan tanggung jawab dalam melayani masyarakat baik itu dari segi individu maupun kelompok.
2. Pimpinan dan para penyelenggaraan pelayanan publik lebih mengutamakan tanggung jawab profesi dari pada kepentingan pribadinya.

¹⁶Ismet Sulila, *Implementasi Dimensi Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hlm. 2.

3. Pemimpin dan para penyelenggaraan pelayanan publik tidak membedakan latar belakang keturunan.
4. Pemimpin dan para penyelenggaraan pelayanan publik melaksanakan tanggung jawab dan keluasan pelayanan yang diberikannya.
5. Mempermudah partisipasi perimaan pelayanan.
6. Saling menghargai dalam penerimaan pelayanan.
7. Menghargai martabat dalam penerimaan pelayanan.¹⁷

Pelayanan publik mempunyai peran penting dalam kehidupan ekonomi dan politik, pelayanan publik bisa dikatakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun. Dan memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik.

Buruknya kualitas pelayanan publik menimbulkan tidak ada kestabilan kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan ditunjukkan dengan munculnya berbagai bentuk protes dan demonstrasi kepada birokrasi baik di tingkat pusat maupun di daerah.¹⁸

Dalam Qanun Aceh No 8 Tahun 2008 pasal 2 Tentang Pelayanan Publik mengenai Asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik sebagaimana meliputi:

1. Keislaman
2. Keadilan

¹⁷ Sahya Anggara, *Ibid*, hlm 590

¹⁸ Bambang Sancoko, *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi, Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*, Vol 17, No 1, 2010. Hlm, 2

3. Kemanusiaan
4. tertib penyelenggaraan pemerintahan
5. kepastian hukum
6. proporsionalitas
7. kesetaraan
8. keterbukaan
9. partisipatif
10. akuntabilitas
11. kepentingan umum
12. profesionalitas
13. kesamaan hak
14. keseimbangan hak dan kewajiban
15. efisiensi
16. efektifitas
17. berkesinambungan
18. sensitifitas gender.¹⁹

Adapun penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

1. terwujudnya kepastian hak, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Aceh
2. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Aceh
3. terwujudnya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara cepat, mudah dan maksimal
4. terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku²⁰

Adapun Prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik meliputi :

¹⁹ Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 Pasal 2 Tentang Pelayanan Publik

²⁰ *ibid*

1. kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. kejelasan yaitu persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/penjabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. kepastian dan tepat waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dengan memperhatikan aspek efisiensi pemamfaatan waktu
4. Akurasi yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, sah, tepat dan cepat serta proses dan pelayanan harus memperhatikan aspek nilai tambah bagi pengguna pelayanan publik
5. Tidak diskriminatif yaitu tidak membedakan status sosial ekonomi, kedudukan, pangkat, suku, ras dan agama
6. Bertanggungjawab yaitu pimpinan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kejujuran yaitu pelayanan publik harus bersikap berdasarkan kebenaran
8. kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
9. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
10. Tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun
11. Kecermatan yaitu teliti dan hati-hati
12. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan seperti pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah dan ikhlas dengan menunjukkan sikap empati terhadap kepentingan pengguna pelayanan
13. Akhlakul karimah yaitu menunjukkan sifat-sifat mulia berdasarkan nilai-nilai islami
14. Keamanan yaitu suasana tempat pelayanan harus terhindar dari berbagai gangguan dan kecelakaan
15. Ketertiban yaitu mengikuti alur pelayanan yang telah ditetapkan
16. Kenyamanan yaitu lingkungan harus tertib, teratur, adanya ruang tunggu yang nyaman, bersih, sehat, bebas dari kebisingan dan didukung dengan fasilitas umum lainnya.²¹

²¹ *Ibid*

a. Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, dalam pekerjaan jadi menunjukkan bahwa pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri.

Agar menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing, sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau yang profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain.²²

b. Standar Pelayanan Publik

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur pelayanan
4. Waktu pelayanan
5. Biaya pelayanan
6. Produk pelayanan
7. Sarana dan prasarana
8. Kompetensi petugas pelayanan

²² Ida Hayu Dwimayanti, *Jurnal Kualitas Pelayanan Publik*. Vol 1, No 1, Januari 2004, Hlm

9. Pengawasan intern
10. Penanganan pengaduan
11. Jaminan pelayanan

Apabila prinsip dan asas pelayanan publik tersebut ditaati oleh pelaksana atau pelayanan publik baik oleh aparatur negara maupun swasta, maka keluhan masyarakat terhadap rendahnya kualitas pelayanan publik tidak akan ada. Dilaksanakannya semua prinsip dan asas pelayanan publik oleh semua penyedia layanan jasa/publik maka kualitas pelayanan publik serta kepuasan pelanggan akan tercapai sesuai yang diharapkan.²³

E. Penelitian Terdahulu

Secara keseluruhan, penelitian memilih beberapa tujuan yang relevan terkait penulis penelitian ini. Adapun dari penelitian terdahulu adalah:

Penelitian pertama, I Mada Artana dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali Di Kabupaten Badung”. Hasil penelitian ini adalah dalam implementasi prinsip-prinsip good governance pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung berjalan dengan baik. Bahwa memiliki kaitan yang sangat kuat antara implementasi prinsip-prinsip good governance dengan kepuasan pelayanan publik. Yang menjadi adanya hubungan sejalan antara variabel

²³ MENPAN, *Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik*, No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003

implementasi prinsip-prinsip good governance dengan variabel kepuasan pelayanan publik, ini berarti semakin baik implementasi prinsip-prinsip good governance maka semakin meningkat kepuasan masyarakat di Kantor UPT (Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung).²⁴

Penelitian kedua, A.Muh Ikhsan W R dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa (Studi Desa Pesse, Kecamatan Donri-Donri, Kabupaten Soppeng)”. Hasil penelitian ini adalah pelaksanaan prinsip-prinsip good governance khususnya prinsip kepastian hukum dan prinsip transparansi belum optimal. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: BPD belum optimal dalam melakukan pengawasan dikarenakan beberapa anggota BPD memiliki pekerjaan lain sebagai petani atau peternak. Dan juga aparat desa yang rata-rata memiliki tingkat pendidikan yang minim sehingga seringkali belum mengetahui prosedur-prosedur pelayanan operasional terhadap masyarakat, dan adanya kekosongan fungsi sekertaris desa yang harus merangkap sebagai Kepala Desa membuat proses administrasi menjadi lamban. Dan dalam transparansi pemerintah desa

²⁴ I Mada Artana, *Implementasi Prinsip – Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor Upt Dinas Pendapatan Provinsi Bali Di Kabupaten Badung*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Warmadewa Denpasar, 2014, hlm 26-27

tidak memanfaatkan sarana yang dapat mendukung proses transparansi pemerintah Desa.²⁵

Penelitian yang ketiga, Fidyah Nita Ramadani dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik dapat tercipta melalui program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) yang optimal. Hal ini didukung dan dapat dilihat dari proses pelaksanaannya yang sesuai dengan prinsip-prinsip good governance dan standar pelayanan paten, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik juga bisa menjadi salah satu kunci terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik. Sehingga pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) yang diterapkan di kantor kecamatan Rappocini kota Makassar dapat menciptakan good governance.²⁶

Adapun yang menjadi perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah dalam penelitian ini peneliti melihat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik, yang berlokasi di Kantor Camat Bandar dua kabupaten pidie jaya pada tahun 2019, untuk mengukur sebuah keberhasilan penelitian.

²⁵ A.Muh Ikhsan W R, *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa*, Fakultas Hukum Prodi Hukum Administrasi Negara Universitas Hasanuddin Makassar (2017), Hlm, 42-43

²⁶ Fidyah Nita Ramadani “*Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten*” Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar Jurusan Ilmu Administrasi Negara(2018), hlm, 76-74

Oleh karena itu peneliti ingin melihat bagaimana penerapan yang ada dikecamatan Bandar dua apa sudah sesuai, sehingga penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di kecamatan Bandar Dua dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini tergolong pada penelitian lapangan yang bersifat kualitatif, penelitian lapang merupakan penelitian kualitatif dimana penelitian mengamati dan berpartisipasi secara langsung dalam penelitian. Dalam penelitian lapangan, peneliti secara individu berbicara dan mengamati secara langsung orang-orang yang sedang ditelitinya. Menurut Lawrence Neuman dalam Fadlun Maros, menjelaskan bahwa penelitian lapangan juga sering disebut sebagai etnografis atau penelitian participant observation.²⁷

Dalam penelitian ini, peneliti ikut serta dalam peristiwa atau kondisi yang sedang diteliti, untuk itu hasil dari penelitian disajikan secara sistematis, akurat mengenai fakta berdasarkan sajian-sajian data. Laporan penelitian berasal dari wawancara, dokumen resmi, foto dan lainnya.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 19 Agustus sampai dengan 24 Oktober 2019 dengan lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian melakukan penelitian sesuai dengan judul yang telah ditetapkan, tempat penelitiannya terletak di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya.

²⁷ Fadlun Maros, Ardi tambunan, dkk, *Penelitian Lapangan (Field Research)*, Program Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2016 Hlm 5

Alasan memilih lokasi ini karena ingin melihat permasalahan pelayanan di kecamatan Bandar dua apa sudah berjalan dengan baik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diterapkan.

C. Sumber Data

Penelitian kualitatif mempunyai sumber data utama dari kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.²⁸ Penelitian yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

1. Sumber data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari percobaan atau kegiatan lapangan yang dilakukan. Data ini merupakan data asli atau original dan baru pertama kali diperoleh dari informan secara langsung dilokasi penelitian.²⁹ Dalam penelitian ini sumber data penelitian diperoleh dari camat, staf, dan masyarakat di Kantor Camat Bandar Dua.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari buku-buku, literatur dan sumber-sumber tertulis yang diambil langsung dari objek penelitian.³⁰ Sumber data tersebut diambil yang berhubungan dengan judul atau permasalahan

10. ²⁸ Moleong Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2007), hlm.

²⁹Kris H. Timotius, *Pengantar Metodologi Penelitian Pendekatan Manajemen Pengetahuan Untuk Perkembangan Pengetahuan*,(Yogyakarta: Andi, 2017), hlm. 69.

³⁰Basuki Sulisty, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Alfabeta, 2006), hlm. 112.

yang diteliti, yaitu seperti profil Kecamatan Bandar Dua, data nama pegawai dan data laporan Kantor Camat Bandar Dua.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian, dan menjadi langkah yang paling utama dalam penelitian tersebut, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahui pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.³¹ Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka yang dijadikan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi (pengamatan), adalah yang dilakukan secara sengaja, sistematis, melalui fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan. Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan alat indera yang dalam hal ini lebih difokuskan pada mata.³² Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengamati langsung di lokasi penelitian, guna untuk mendapatkan bahan masukan terhadap objek yang diobservasi. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengobservasi tentang

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 308.

³² Moh.Natzir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), hlm. 212.

Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya. Observasi dilakukan untuk melihat masalah yang terjadi dilapangan serta proses kerja yang dilakukan di Kantor Camat Bandar Dua dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat.

2. Wawancara

Wawancara (interview), adalah proses penelitian dengan cara bertatap muka dan tanya jawab, wawancara dilakukan dengan orang-orang yang dipilih sebagai informan, bertatap muka langsung dengan menggunakan indepth interview dimana pelaksanaan lebih bebas.³³ Peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih luas karena setiap responden bebas meninjau berbagai aspek menurut pendirian dan pemikiran masing-masing, serta dapat memperoleh pandangan peneliti. Informan atau narasumber merupakan orang yang memberikan informasi yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda, dan lain sebagainya.³⁴ Dokumen yang ditunjukkan pada penelitian ini adalah segala dokumen yang berhubungan dengan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam

³³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 1.

³⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 236.

pelayanan publik di Kantor Camat Bandar Dua. Teknik ini dilakukan untuk melihat sejauh mana penerapan prinsip-prinsip *Good Governace* yang dilakukan.

E. Informan

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian merupakan sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaanya diteliti.³⁵ Informan penelitian dipilih peneliti dalam upaya memperoleh bahan dan data-data penelitian lapangan yang dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*) dengan perencanaan dan kematangan berfikir.

Tabel: 3.1 Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jumlah Informan
1	PLT Camat di Kantor Camat Bandar Dua	1 Orang
2	Sekretaris Kantor Camat Bandar Dua	1 Orang
3	Pegawai/Staf di Kantor Camat Bandar Dua	3 Orang
4	Masyarakat di Kecamatan Bandar Dua	5 Orang
Jumlah		10 Orang

Sumber: data yang diolah

³⁵ Sukandarrumidi, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2002), hlm. 65.

Maka dengan itu informan penelitian yang sudah dipilih peneliti sangat tergantung pada kemampuan peneliti dalam menggali kebutuhan data dan informasi yang diperlukan di lapangan dalam kesempurnaan penulisan skripsi secara akurat dan dapat dijadikan sebagai referensi berikutnya.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data berarti mengolah data, mengorganisasi data, memecahkannya dalam unit-unit yang lebih kecil, mencari pola dan tema-tema yang sama. Proses awal dari pengolahan data adalah mengkategorikan atau mengelompokkan data setiap data yang telah terkumpul. Kemudian barulah dilakukan analisis data setelah data primer dan sekunder terkumpul dan diolah serta dijelaskan lebih detail dalam pembahasan penelitian. Dalam analisis data kajian ini menggunakan analisis *interactive model*. Adapun langkah-langkah dalam proses analisis data tersebut adalah:

1. Pengumpulan Data

Aktivitas mencari data yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian, seperti Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah bagian dari analisis, atau suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu

dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh, kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.³⁶

G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelian ini, diperlukan sistematika penulisan agar dapat memudahkan pembaca dalam menguraikan objek penelitian dan juga memudahkan pembaca dalam memahami pembahasan yang terdapat dalam penulisan penelitian ini, maka susunan sistematika penulisan penelitian ini adalah:

Bab satu, merupakan bab pendahuluan, yang didalamnya menguraikan isi berupa latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

³⁶ Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2007), hlm. 16-18.

Bab dua, merupakan bab dimana penulisan mengurai tentang kajian penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik, dalam bab dua ini, penulisan juga menguraikan penelitian terdahulu serta kerangka berfikir.

Bab tiga, merupakan bab yang membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, sehingga uraian didalamnya berupa jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

Bab empat merupakan bab hasil penelitian dan pembahasan, dimana didalamnya diuraikan mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bandar Dua serta faktor penghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bandar Dua.

Bab lima merupakan bab penutup, dimana bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan serta saran-saran yang dianggap perlu dari penelitian yang dilakukan.

جامعة الرانيري

AR-RANIRY

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Kecamatan Bandar Dua memiliki luas wilayah sekitar 174,26 Km, dan membawahi 5 kemukiman, 45 Gampong adapun batas-batas Kecamatan Bandar Dua adalah sebagai berikut:

1. Sebelah utara : Kecamatan Jangka Buya
2. Sebelah timur : Kecamatan Samalanga (Kabupaten Bireun)
3. Sebelah selatan : Bukit Barisan
4. Sebelah barat : Kecamatan Ulim

Jumlah Penduduk Kecamatan Bandar Dua sebanyak 26.817 jiwa, dengan tingkat kepadatan Penduduk 154,12 jiwa/Km². Mayoritas mata pencaharian penduduk adalah pada sektor Pertanian dan Perkebunan. Wilayah Kecamatan Bandar Dua merupakan salah satu Kecamatan yang memiliki prospek pengembangan dibidang pertanian dan perkebunan, salah satunya ialah pertanian padi sawah, jagung, semangka, kacang kuning, serta tanaman muda lainnya. Luas wilayah Kecamatan Bandar Dua relative luas dibandingkan dengan kecamatan lainnya yang berada di wilayah Kabupaten Pidie jaya. ³⁷

³⁷ Profil Renstra Kec Bandar Dua, Kab Pidie Jaya

2. Gambaran Umum Kantor Camat Bandar Dua

Menurut data yang penulis dapatkan dari PP No 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, Pasal 10 Camat dalam memimpin Kecamatan bertugas:

1. menyelenggarakan urusan pemerintahan umum di tingkat Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelaksanaan urusan pemerintahan umum
2. mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, meliputi:
 - a. partisipasi masyarakat dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa/Kelurahan dan Kecamatan
 - b. sinkronisasi program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah dan swasta di wilayah kerja Kecamatan
 - c. efektivitas kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kecamatan
 - d. pelaporan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja Kecamatan kepada bupati/wali kota
3. mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, meliputi:
 - a. sinergitas dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia, Tentara Nasional Indonesia, dan instansi vertikal di wilayah Kecamatan
 - b. harmonisasi hubungan dengan tokoh agama dan tokoh masyarakat
 - c. pelaporan pelaksanaan pembinaan ketenteraman dan ketertiban kepada bupati/wali kota
4. mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, meliputi:
 - a. sinergitas dengan perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penegakan peraturan perundang-undangan dan atau Kepolisian Negara Republik Indonesia
 - b. pelaporan pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota
5. mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, meliputi:
 - a. sinergitas dengan perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang terkait
 - b. pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum yang melibatkan pihak swasta
 - c. pelaporan pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota³⁸

³⁸ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 17 Tahun 2018 *Tentang Kecamatan*

6. mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan, meliputi:
 - a. sinergitas perencanaan dan pelaksanaan kegiatan dengan perangkat daerah dan instansi vertikal terkait
 - b. efektivitas penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan
 - c. pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan kepada bupati/wali kota
7. membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur desa
8. melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kabupaten/kota yang ada di Kecamatan, meliputi:
 - a. perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan
 - b. fasilitasi percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya
 - c. efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan
 - d. pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota melalui sekretaris daerah
9. melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/wali kota:

- a. untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota
- b. untuk melaksanakan tugas pembantuan.

Persyaratan Camat Pasal 13 adalah sebagai berikut:

- 1) Persyaratan dan pengangkatan camat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Pelaksanaan pengangkatan camat dilaksanakan melalui mekanisme seleksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.³⁹

³⁹ *ibid*

Kecamatan Bandar Dua mempunyai tugas pokok fungsi dan kewenangan adalah sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum, pemerintahan daerah, keagamaan, pembangunan dan kemasyarakatan.
2. Pembinaan pemerintahan mukim dan gampong.
3. Pembinaan dan ketentraman dan keterlibatan umum.
4. Penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
5. Pembinaan dan penyelesaian masalah pertanahan dan kependudukan.
6. Penyelenggaraan dan pembinaan idiologi Negara, kesatuan bangsa, perlindungan masyarakat dan demokrasi.
7. Penyelenggaraan kegiatan pembinaan pembangunan dan partisipasi masyarakat.
8. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.
9. Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan.
10. Penyusunan program pembinaan administrasi ketatausahaan dan rumah tangga.
11. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan mukim dan gampong.
12. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan.
13. Penyelenggaraan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh bupati sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana yang tersebut diatas kecamatan mempunyai kewenangan:

1. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
3. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
4. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
5. Mengoordinasikan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan.
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan mukim dan gampong.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan mukim dan gampong.

Table 4.1 jumlah pegawai berdasarkan jenjang pendidikan

NO	PENDIDIKAN	STATUS KEPEGAWAIAN				JUMLAH
		PNS	CPNS	HONORER	BAKTI	
1	SD	-	-	-	-	
2	SLTP	5	-	-	-	5 Orang
3	SLTA	17	-	4	-	21 Orang
4	D-III	1	-	-	1	2 Orang
5	S-1	9	-	2	1	13 Orang
J U M L A H						41 Orang

Sumber: Restra Kec Bandar Dua Tahun 2019

Table 4.2 jumlah pegawai berdasarkan jabatan stuktural

NO	JABATAN	PENDIDIKAN	JUMLAH
1	CAMAT (Eselon III/a)	S-1 SOSPOL	1 Orang
2	Sekretaris Camat (Eselon IIIb)	S-1 EKONOMI	1 Orang
3	Kepala Seksi Pemerintahan (Eselon IVa)	S-1 EKONOMI	1 Orang
4	Kepala Seksi PMG (Eselon IVa)	S-1 IAIN	1 Orang
5	Kepala Seksi Tantrib (Eselon IVa)	SLTA	1 Orang
6	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian (IVb)	S-1 IAIN	1 Orang
7	Kepala Subbagian Program dan Perencanaan (IVb)	S-1 HUKUM	1 Orang
8	Kepala Subbagian Keuangan (IVb)	SLTA	1 Orang

Sumber: Restra Kec Bandar Dua Tahun 2019

3. Visi dan Misi Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya

a. Visi

“Tercapainya kesejahteraan masyarakat Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya”

b. Misi

1. Meningkatkan pelayanan administrasi
2. Menigkatan kinerja pelayanan kantor
3. Menciptakan lingkungan kerja yang harmonis
4. Meningkatkan partisipasi masyarakat ⁴⁰

⁴⁰ Restra Kec Bandar Dua, Kab Pidie Jaya

4. Strategi dan Kebijakan Kantor Camat Bandar Dua

Strategi adalah langkah-langkah yang berisi program-program indikatif untuk mewujudkan Visi dan Misi Kantor Camat Bandar Dua, adapun strategi Kantor Camat Bandar Dua yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perkantoran
 - 2) Meningkatkan kinerja pelaksanaan kegiatan Pemerintah Kecamatan
 - 3) Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana aparatur
 - 4) Meningkatkan penyelenggaraan pembinaan dan fasilitasi Pemerintah Gampong
 - 5) Meningkatkan penyelenggaraan pembinaan dan fasilitasi pembangunan wilayah
 - 6) Meningkatkan penyelenggaraan pembinaan dan fasilitasi kemasyarakatan
- Kebijakan adalah arah / tindakan cara yang ditempuh untuk mencapai

tujuan. Kebijakan – kebijakan Kecamatan Bandar Dua yaitu :

- 1) Melaksanakan pelayanan administrasi perkantoran
- 2) Mengoptimalkan fungsi koordinasi Pemerintah Kecamatan
- 3) Mengoptimalkan kinerja pelaksanaan kegiatan Pemerintah Kecamatan
- 4) Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi Pemerintah Gampong
- 5) Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi pembangunan wilayah
- 6) Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi kemasyarakatan

5. Jumlah sarana dan prasarana kerja

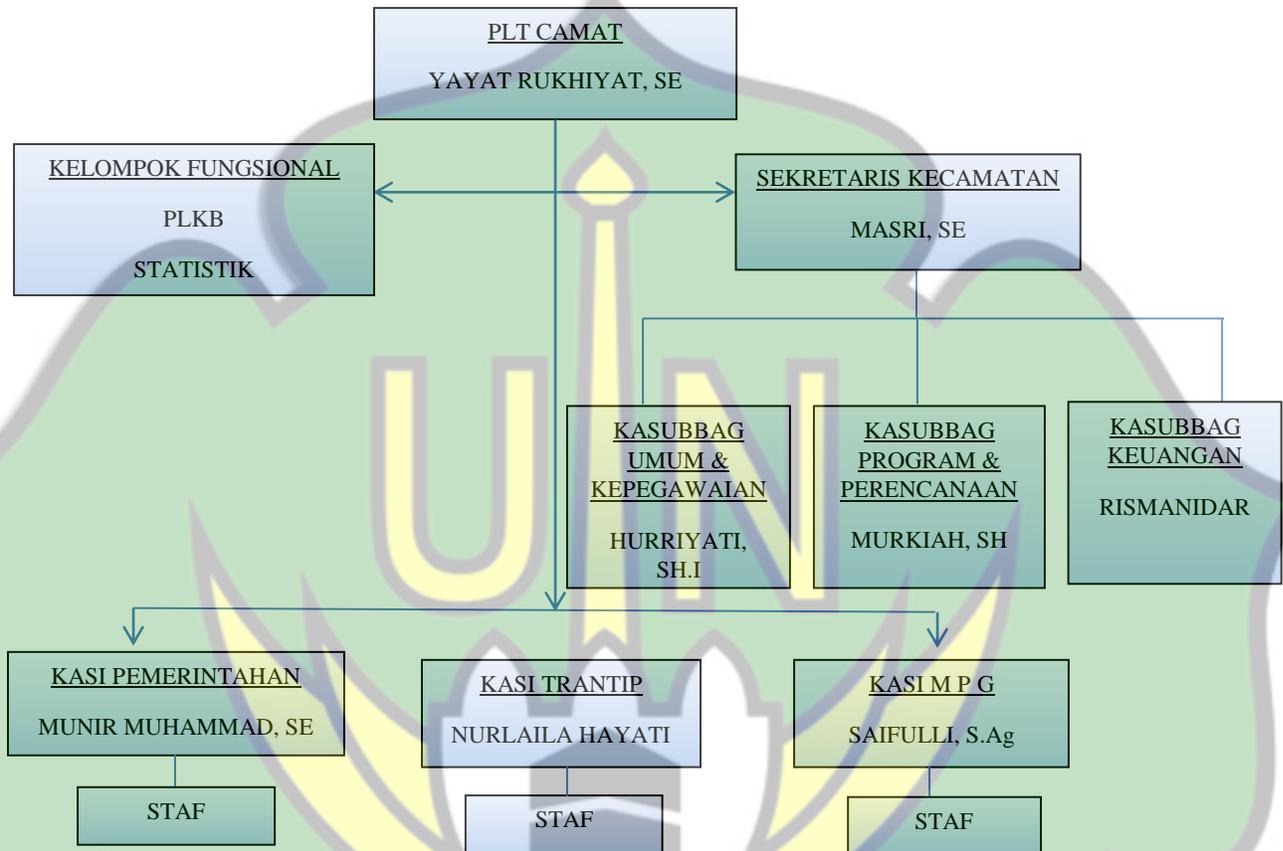
Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya didukung dengan sarana dan prasana kerja yaitu sebagai berikut:

Table 4.3 sarana dan prasarana kerja

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1.	Gedung Kantor	1 Unit
2.	Rumah Dinas Camat	1 Unit
3.	Aula	1 Unit
4.	Mushala	Tidakada
5	Kendaraan Roda 4 (empat)	1 Unit
6	Kendaraan Roda 2 (dua)	2 Unit
7	Tempat Parkir Kendaraan	1 Unit
8	Mesin Ketik	2 Unit
9	Personal Computer (PC)	5 Unit
10	Meja Kerja	20 Unit
11	Kursi Kerja	50 Unit
12	Meja Rapat	Tidak ada
13	Pesawat Telepon	Tidak ada
14	Pesawat HT	Tidakada
15	Felling Cabinet	4 Unit
16	Lemari	6 Unit
17	Telepon Fax	Tidak ada
18	Meja Podium	Tidak ada
19	Kursi Tamu	3 Unit
20	AC	1 Unit
21	Kipas Angin	8 Unit

Sumber: Restra Kec Bandar Dua Tahun 2019

6. Struktur Organisasi Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Bandar Dua
(Sumber: Kantor Camat Bandar Dua)

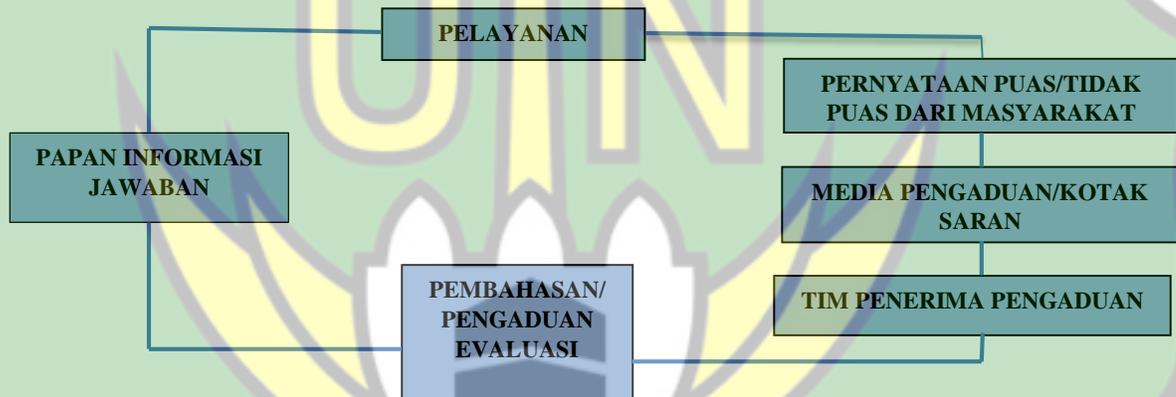
7. Kinerja Pelayanan Kantor Camat Bandar Dua

Kinerja Kecamatan Bandar Dua tercermin dalam pencapaian sasaran-sasaran yang dilaksanakan melalui berbagai program dan kegiatan. Pencapaian kinerja seluruh sasaran selama 5 tahun adalah sebagai berikut :

1. Kelancaran kegiatan kantor
2. Tersedianya sarana dan prasarana aparatur
3. Tersusunnya laporan bulanan, triwulanan, semesteran dan tahunan

4. Terselenggaranya koordinasi pemerintah Desa dan meningkatkan kualitas SDM dalam pengetahuan, kemampuan serta tersedianya data yang akurat
5. Terselenggaranya pelayanan administrasi masyarakat
6. Meningkatnya kualitas kinerja pemerintah Kecamatan
7. Terselenggaranya koordinasi pemerintah Kecamatan

8. Alur Pengaduan Masyarakat



Gambar 4.2 Alur Pengaduan Masyarakat
(Sumber: Restra Kec Bandar Dua Tahun 2019)

Tabel 4.4 Tim Penerima Pengaduan Masyarakat sebagai berikut:

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM
1	MASRI. SE	KETUA
2	MUNIR MUHAMMAD.SE	SEKRETARIS
3	MUHAMMAD	ANGGOTA
4	NASRUDDIN	ANGGOTA
5	ELYZA FARYANI.A.md	ANGGOTA
6	HALIMAH	ANGGOTA
7	ILYAS	ANGGOTA

Sumber: Restra Kec Bandar Dua Tahun 2019

9. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dibuka setiap hari, sesuai dengan jadwal yang telah diterapkan sesuai dengan aturan, dan berikutnya jadwal jam buka dan tutup kantor:

Senin – Jum'at: 08.00 – 16.00 Istirahat: 13.00 – 14.00

Alur pelayanan yang digunakan yaitu, masyarakat datang membawa berkas ke meja piket setelah itu, masyarakat menunggu diruang tunggu, selanjutnya akan diurus melalui (PATEN), dan berkas selesai. Dengan adanya aturan waktu yang pas maka masyarakat akan lebih mudah untuk mengetahui jadwal untuk mengurus berkas yang akan dibuat di Kantor Camat Bandar Dua dan terlihat transparan terhadap masyarakatnya.

B. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Yang Dijalankan Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya

Dalam pelaksanaan pemerintah yang baik, pada dasarnya perlu dalam keterlibatan seluruh komponen yang melakukan kegiatan, baik dilingkungan birokrasi maupun dilingkungan masyarakat. Pelaksanaan pemerintah yang baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik.

Good governance juga dapat diaplikasikan dengan berbagai konteks seperti: *corporate governance*, *international governance*, *national governance*, dan *lokal governance*. *Governance* adalah proses pembuatan dan pelaksanaan keputusan, maka analisis mengenai *governance* terpusat pada pelaku (aktor) formal dan tidak formal yang terlibat dalam pembuatan dan pelaksanaan keputusan yang terjadi serta berbagai struktur formal dan informal yang terkait.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan publik.⁴¹

Oleh Karena itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik yang berbentuk barang publik maupun jasa publik, dan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Berikut ini hasil wawancara dengan PLT Camat Bandar Dua mengenai arti *good governance*:

“Good Governace adalah pemerintah yang bersih ataupun baik, bagaimana dikatakan bersih yaitu pemerintahan yang bebas korupsi, patuh pada undang-undang yang berlaku. Contohnya bisa dikatakan seperti

⁴¹ Pasal , Undang-Undang No 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

pemerintah yang bisa menampung aspirasi masyarakat, bisa menyelesaikan keluhan dari masyarakat dengan baik dan benar”⁴²

Berikutnya wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Bandar Dua:

“Menurut saya pemerintahan yang fungsi-fungsinya berjalan dengan baik, dalam artian patuh dengan undang-undang yang diterapkan dan pemerintah yang menjalankannya secara optimal”⁴³

Selanjutnya wawancara dengan bapak Abdul Mannan:

“kurang paham tentang itu, tapi kalau pemerintah yang baik itu seperti pemerintah yang adil tidak memandang dia saudara atau bukan, menjalankan sesuai dengan undang-undang yang ada”⁴⁴

Hal tersebut dapat dilihat bahwa masyarakat banyak yang mengerti atau paham tentang *good governace* yaitu pemerintahan yang baik, dan bersih dapat menjalankan pemeritahan sesuai dengan undang-undang yang ada, dan mampu memberikan pelayanan publik dengan baik tanpa adanya pemilihan.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Camat Bandar Dua tidak lepas dari berbagai pelayanan, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tentu saja harus dirasakan oleh masyarakat, pelayanan yang tidak berbelit-belit, waktu penyelesaian tepat waktu, biaya dan persyaratan juga harus jelas. Bahkan pegawai-pegawai di suatu intansi harus bersikap ramah ketika melayani masyarakat agar terlaksana secara maksimal.

⁴² Yayat Rukhiyat (PLT Camat di Kantor Camat Bandar Dua) wawancara pada tanggal 26 Agustus 2019

⁴³ Masri (Sekretaris Kantor Camat Bandar Dua) wawancara pada tanggal 27 Agustus 2019

⁴⁴ Abdul Mannan (Masyarakat Di Kecamatan Bandar Dua) wawanacara pada tanggal 28 Agustus 2019

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Bandar Dua menurut tingkat perkembangannya ini telah melaksanakan pelayanan Administrasi terpadu (PATEN), yaitu penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Karena (PATEN) mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Masyarakat akan lebih mudah untuk rekomendasi usaha, rekomendasi permohonan, dan rekomendasi lainnya. Pelayanan terpadu (PATEN) yaitu masyarakat menyerahkan permohonan sama petugas dan menunggu sebentar setelah ditanda tangani masyarakat langsung mengambilnya, tidak seperti dulu lagi yang harus menunggu lama dan membeli-belit.

Namun saat ini kinerja di Kantor Camat Bandar Dua menurun karena kurangnya sarana dan prasarana, menimbulkan masalah dalam suatu instansi. Hal tersebut dikuatkan dengan PLT Camat di Kantor Camat Bandar Dua yaitu:

“Prinsip-prinsip *Good Governance* sudah diterapkan para pegawai dalam memberikan pelayanan publik, walaupun belum maksimal hal ini dapat dilihat dari transparan ataupun terbuka pada masyarakat tentang hal prosedur aturan dan kegiatan yang dilakukan. Daya tanggap para pegawai dalam memeberikan bantuan dan pelayanan kepada masyarakat cepat, tidak ada kata capek. Pegawai juga bertindak adil dan memperlakukan sama kepada semua masyarakat tanpa melihat itu saudara atau bukan dalam membeikan pelayanan. Dalam menyelesaikan tugas, pegawai dituntut untuk cepat dan tepat waktu sesuai aturan yang telah ditetapkan. Walaupun kami belum secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan karena kami masih memiliki kekurangan dan keterbatasan dalam sarana-prasarana

dan SDM. Walaupun demikian, kami berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan agar masyarakat tidak kecewa.⁴⁵

Berikut ini wawancara dengan ibu Ainal Mardhiah di Kecamatan Bandar

Dua:

“Alhamdulillah baik, penerapan yang ada di Kantor Camat Bandar Dua sudah baik, walaupun ada beberapa yang belum maksimal seperti yang diharapkan. Dimana fasilitasnya kurang memadai, waktu itu disaat anak saya membuat KTP harus pergi Ke Kecamatan lain untuk membuat KTP, karna blangko yang ada dikantor Camat habis, dan mesin pembuatannya pun rusak seharusnya pihak kecamatan langsung memperbaiki mesin tersebut agar tidak terjadi hambatan seperti ini”⁴⁶

Dari hasil wawancara maka dapat diketahui bahwa para pegawai sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dan masyarakat sudah merasakan dari penerapan tersebut, akan tetapi penerapan atau pelaksanaannya belum secara maksimal karena masih kurangnya sarana prasarana yang belum memadai, sehingga menghambat dan memperlambat pelaksanaan tugas. Dan pihak kecamatan seharusnya langsung memperbaiki fasilitas yang rusak agar proses pelayanan diberikan lebih maksimal. Walaupun demikian, para pegawai sudah berusaha sebaik mungkin untuk menerapkan prinsip ini dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

⁴⁵ Masri (Sekretaris Kecamatan di Kantor Camat Bandar Dua) wawancara pada tanggal 27 Agustus 2019.

⁴⁶ Ainal Mardhiah (Masyarakat di Kecamatan Camat Bandar Dua) wawancara Pada Tanggal 28 Agustus 2019

Dari beberapa prinsip-prinsip *good Governance* yang menjadi fokus penelitian saya di Kantor Camat Bandar Dua ada 3 (tiga) prinsip yaitu: 1. Prinsip Partisipasi 2. Prinsip Aturan Hukum dan 3. Prinsip Transparansi.

1) Prinsip Partisipasi (Participation)

Partisipasi adalah sebagai salah satu prinsip-prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, yaitu semua warga Negara mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan yang sah yang mewakili kepentingan mereka.

Penerapan Partisipasi di Kantor Camat Bandar Dua sudah berjalan dengan baik hal ini bisa dilihat dari tingkat partisipasi masyarakat yang dimana camat mengadakan rapat koordinasi dan konsultasi tentang program-program yang sedang berlangsung. Berikut pernyataan dari Sekretaris Kecamatan Bandar Dua:

“Partisipasi masyarakat Alhamdulillah berjalan dengan baik setiap ada kegiatan kami selalu mengadakan rapat konsultasi tentang program-program, dan masyarakat pun ikut berpartisipasi dalam memberikan kritik saran atas program tersebut”⁴⁷

Hal senada juga di ungkapkan oleh pak Ridwan di Kecamatan Bandar Dua:

“Menurut saya di Kecamatan Bandar dua setiap ada acara dalam suatu program, kami pun di undang untuk mengikutinya, melalui rapat seluruh perwakilan masing-masing Gampong, seperti dengan mengadakan musyawarah MUSRENBANG dengan perangkat desa, dan kami pun ikut terlibat dalam rapat ataupun ada masalah konsultasi bersama agar kami pun

⁴⁷ Masri (Sekretaris Kecamatan Di Kantor Camat Bandar Dua) wawancara Pada Tanggal 27 Agustus 2019

ikut tau, dan kami juga memberi masukan terhadap program yang akan dijalankan dan setiap pembangunan di sepakati secara bersama-sama”.⁴⁸

Pernyataan tersebut terlihat bahwa prinsip partisipasi terhadap masyarakat sudah baik, tidak ada masalah hingga saat ini. Tingkat dari partisipasi masyarakat di Kantor Camat Bandar Dua masyarakat ikut serta dalam kegiatan ataupun program-program, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan *good governance* yaitu masyarakat mengambil bagian dan ikut serta dalam penyelenggaraan *good governance*.

Prinsip Partisipasi sangat dibutuhkan dalam sebuah pelayanan publik. Karena semua proses pelayanan publik yang dijalankan oleh aparatur pemerintahan bisa berlangsung secara bersih dan transparan, sesuai yang diharapkan sebagai pengguna pelayanan publik, yang melihat, dan merasakan, secara langsung di Kantor Camat Bandar Dua.

Partisipasi masyarakat dengan menggunakan haknya dalam menyampaikan pendapat pada proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Contohnya seperti pemilu, dalam hal ini masyarakat berpartisipasi menggunakan hak suaranya sendiri, dan menjadi perantara segala aspirasi masyarakat yang diinginkan untuk kepentingan dan kesejahteraan.

Masyarakat pun sangat berpartisipasi aktif terhadap program pemerintah, ini terlihat dari bentuk partisipasi masyarakat terhadap

⁴⁸ Ridwan (Masyarakat di Kecamatan Bandar Dua) wawancara Pada Tanggal 26 Agustus 2019

keterlibatannya dalam pelaksanaan. Penerapan prinsip partisipasi di Kantor Camat Bandar Dua salah satu bentuk partisipasi masyarakat yaitu memberikan kritik dan saran, warga juga terlihat teratur dalam mengikuti syarat-syarat dan mekanisme pelayanan.

Maka penerapan prinsip partisipasi yang ada di Kantor Camat Bandar Dua sudah diterapkan dengan baik dan disegi masyarakatnya juga sudah merasakan bahwa tidak adanya kendala disegi partisipasi tersebut.

2) Prinsip Aturan Hukum

Aturan hukum adalah sebuah keadaan yang bertujuan untuk menciptakan kondisi bahwa hukum mengikat kepada siapa saja, penegakan hukum harus diberikan secara adil dan pasti bagi masyarakat maupun pihak swasta terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan.

Penerapan Prinsip Aturan Hukum di Kantor Camat Bandar Dua dilihat dari segi pelayanan yang diberikan oleh kantor Camat Bandar Dua kepada masyarakat secara umum kepastian hukum yang ada telah berjalan dengan baik berdasarkan aturan-aturan hukum yang ada. Dan dari segi kedisiplinan pegawai masih belum maksimal, ada beberapa pegawai dan honor yang ada dikantor Camat tersebut belum tertip dengan aturan hukum yang ada.

Berikut pernyataan dari PLT Camat di Kantor Camat Bandar Dua:

“Ada beberapa staf yang melanggar dengan aturan seperti jam kerja, dia tidak ada ditempat ataupun ada juga yang datang terlambat dengan alasan yang bermacam-macam, bila dihitung-hitung sebenarnya kalau kita mau jujur dalam tahap bisa dipecah bagi yang pegawai, dan yang honor begitu juga pada tahun berikutnya tidak dikeluarkan SK, dari segi lain banyak

pertimbangannya ada rasa tidak enak dengan mereka dan diberikan kesempatan untuk mereka lebih disiplin agar kedepannya menjadi lebih baik”.⁴⁹

Pernyataan lain juga diungkapkan oleh ibu Nurul Aswana di Kecamatan Bandar Dua:

“Iya, saya juga melihat beberapa pekerja yang berada diluar saat jam kerja, disini terlihat dampak yang tidak baik, seharusnya mereka berada di kantor pada jam tersebut, agar tidak terjadi isu-isu yang tidak baik”.⁵⁰

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip Aturan Hukum yang ada di Kantor Camat Bandar Dua dilihat dari segi pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat belum berjalan dengan maksimal. Seperti Masalah kedisiplinan, baik itu pegawai dan honor belum berjalan dengan baik karena masih ada beberapa pegawai dan honor yang belum melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan-aturan yang ada.

Dan seharusnya camat yang ada di Kantor Camat Bandar Dua lebih menegaskan lagi kepada pegawai-pegawai yang melanggar aturan bahwasanya dalam suatu instansi harus patuh terhadap aturan-aturan yang sudah diterapkan, bila tidak dilaksanakan dengan baik maka akan dikenakan sanksi. Karena itu perlu adanya pelatihan-pelatihan terhadap pegawai ataupun staf yang ada di Kantor Camat Bandar Dua lebih ditingkatkan lagi.

⁴⁹Yayat Rukhiyat (PLT Camat di Kantor Camat Bandar Dua) wawancara Pada Tanggal 27 Agustus 2019

⁵⁰ Nurul Aswana (Masyarakat di Kecamatan Bandar Dua) wawancara Pada Tanggal 26 Agustus 2019

3) Prinsip Transparansi

Transparansi merupakan hal yang dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, seperti kelembagaan dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkan, menyediakan alat monitoring dan evaluasi yang memadai.

Penerapan Prinsip Transparansi di Kantor Camat Bandar Dua pelayanan yang diberikan sangat transparansi jika dilihat dari jenis pelayanan, proses atau prosedur pelayanan, dan biaya pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

Hal ini dinyatakan oleh salah seorang pegawai yang ada di Kantor Camat Bandar Dua:

“Disini kami menggunakan pelayanan SOP (standar Operasional Prosedur) dan masyarakat pun lebih mengetahui apa saja yang perlu mereka bawa saat mengurus keperluan mereka, berupa jenis pelayanan, persyaratan, biaya dan waktu, agar lebih mudah untuk memahaminya”.⁵¹

Dari pernyataan tersebut, berikut ini akan dibuktikan dengan data-data pelayanan menurut Standar Pelayanan Publik tahun 2018:

1) Jenis Pelayanan

Standar pelayanan merupakan indikator yang digunakan sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan, dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaran kepada masyarakat untuk pelayanan yang berkualitas, lebih terjangkau, lebih cepat, mudah, dan teratur.

⁵¹ Nurlaila Hayati (pegawai di Kecamatan Bandar Dua) wawancara pada tanggal 26 Agustus 2019.

“Persyaratan pelayanan dapat dilihat di SPP (standar pelayanan publik) yang kami gunakan dan berbeda-beda disetiap jenis pelayanannya. Standar pelayanan yang kami gunakan terdiri dari 5 aspek yaitu, jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, petugas, waktu, dan biaya. Kami juga menyampaikan berkas-berkas apa saja yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanannya”.⁵²

Hal ini juga diungkapkan oleh salah seorang masyarakat yang ada di Kecamatan Bandar Dua:

“Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Bandar Dua Alhamdulillah sudah baik seperti yang diharapkan dari segi persyaratannya mereka menjelaskan dan biaya yang harus dibayar menurut berkas-berkas, jika ada yang tidak melengkapi berkas tetapi bisa ditoleransi, maka mereka akan dilanjutkan proses pelayanan”.⁵³

Selanjutnya wawancara juga dengan salah seorang masyarakat yang ada di Kecamatan Bandar Dua, namun berbeda yang diungkapkan:

“pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Bandar Dua sudah menjelaskan apa yang harus kami bawa untuk syarat-syaratnya tetapi waktu penyelesaiannya kadang terlalu lama untuk menunggu dan kalau tidak ada camat untuk tantuan kami harus pulang dulu dan kembali lagi besok, seharusnya mereka lebih jelas terhadap penyelesaiannya”.⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwasanya setiap masyarakat memiliki keinginan atas kejelasan kapan penyelesaiannya dapat diselesaikan. Seharusnya pihak pegawai yang ada di Kantor Camat Bandar Dua memberikan jangka waktu yang jelas dan kepastian terkait kapan proses penyelesaiannya yang diberikan masyarakat terhadap pegawai, seperti standar

⁵² Munir Muhammad (Pegawai di Kantor Camat Bandar Dua) wawancara pada tanggal 26 Agustus 2019.

⁵³ Saifullah (masyarakat di Kec Bandar Dua) wawancara pada tanggal 28 Agustus 2019

⁵⁴ Suryani (masyarakat di kec Bandar Dua) wawancara pada tanggal 28 Agustus 2019

pelayanan publik yang sudah ada, sehingga masyarakat tidak terus menunggu penyelesaian berkas tersebut dapat diselesaikan.

Maka pernyataan tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Bandar Dua sudah baik, tetapi ada sebagian masyarakat yang belum merasakannya dan dari segi waktu penyelesaiannya harus lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat lebih mengerti.

C. Faktor Penghambat terselenggaranya prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bandar dua Kabupaten Pidie Jaya

Dari beberapa kemajuan dan hasil yang positif dari kegiatan yang ada di Kantor Camat Bandar Dua, terdapat beberapa kekurangan dan hasil yang tidak memenuhi target atau masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor penghambat. Hambatan-hambatan tersebut sangat mempengaruhi akhir (output) dari seluruh kegiatan yang ada di Kecamatan Bandar Dua.

Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Camat Bandar Dua secara umum meliputi: Keterbatasan fasilitas seperti kurangnya kendaraan, tidak ada musholla, tidak ada meja buat rapat, dan kurangnya Kedisiplinan staf-staf, yang ada di Kantor Camat Bandar Dua.

Hal ini juga dinyatakan oleh PLT Camat di Kantor Camat Bandar Dua:

“kalau hambatan yang ada di Kecamatan Bandar Dua potensi dari pegawai ataupun honor tidak mau dikembangkan, walaupun ada pelatihan-pelatihan dari kabupaten, orang yang sama untuk tampil, karena kalau ditentukan yang lain tidak mau, dan dari segi fasilitas seperti kendaraan kami Cuma punya

mobil kantor satu jadi kalau kami ada keperluan kemana-mana itu sulit, dan mesin pembuatan KTP juga udah mati, dikarenakan rusak.”⁵⁵

Berikut ini akan di uraikan secara jelas beberapa faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip *good governace* di Kantor Camat Bandar Dua yang meliputi: Sumber Daya Manusia, Sarana dan prasarana yang belum memadai.

1) Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya Manusia juga menjadi pendukung atau penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* hal ini sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah instansi, dan sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan dalam sebuah instansi.

Oleh karena itu di Kantor Camat Bandar Dua sendiri masih terdapat beberapa staf yang masuk hanya untuk absen, keluar disaat jam kerja, dan kurangnya ketertiban, tentu saja akan berakibat pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hal ini dikuatkan oleh salah seorang pegawai yang ada di Kantor Camat Bandar Dua:

”kalau yang tingkat ada jabatan kasi, dan kasubsi yang ada jabatan sudah maksimal, tetapi dari staf kantor itu kurang, bisa dikatakan disiplin kurang sehingga sewaktu ada pekerjaan yang perlu dikerjakan kurang berjalan”.⁵⁶

⁵⁵ Yayat Rukhiyat (Camat di Kecamatan Bandar Dua) wawancara Pada Tanggal 27 Agustus 2019

⁵⁶ Masri (Sekcam di Kecamatan Bandar Dua) wawancara Pada Tanggal 27 Agustus 2019

Berikut ini wawancara dengan Masyarakat di Kecamatan Bandar Dua:

“Pegawai yang ada di Kantor Camat Bandar Dua harus lebih mampu ataupun menguasai skill individual, seperti meningkatkan disiplin ilmu terhadap ditingah-tengah masyarakat, agar masyarakat lebih puas mendapat pelayanan di Kantor Camat Bandar Dua”.⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang telah di miliki di kantor Kantor Camat Bandar Dua belum berjalan dengan baik, tentunya pihak dari kantor tersebut harus sering mengadakan pelatihan-pelatihan bagi pegawai ataupun staf, dan memberi hukuman bagi yang melanggar dengan aturan-aturan yang ditetapkan, agar dalam suatu instansi dapat berjalan dengan baik.

Hambatan lainnya adalah kurangnya blangko dan mesin pembuatan KTP juga rusak belum diperbaiki, sedangkan masyarakat yang belum mempunyai KTP sangat membutuhkan itu, hal ini yang menjadi kegagalan dalam membuat program-program yang dilakukan.

2) Sarana dan Prasarana Yang Belum Memadai

Sarana dan Prasaran yang dimiliki di Kantor Camat Bandar Dua masih belum mencukupi, baik dalam kelengkapannya maupun jumlahnya seperti, kendaraan, mesin KTP, mesin fotocopy. Guna untuk memperlancar dan sebagai penunjang kegiatan organisasi diperlukan sarana prasaran yang lengkap agar dapat mencapai tujuan yang maksimal. Hal ini dikuatkan oleh pegawai di Kantor Camat Bandar Dua:

⁵⁷ Ridwan (Masyarakat di Kecamatan Bandar Dua) wawancara pada tanggal 28 Agustus 2019

“Fasilitasnya disini masih kurang seperti mesin pembuatan KTP dari pihak kabupaten tidak memberi dana untuk pembuatan mesin tersebut, sehingga mesin itu tidak bisa digunakan untuk saat ini, dan apabila ada masyarakat yang ingin membuat KTP harus ke Kecamatan Lain. Jadi kalau ada barang yang tidak lengkap harus tunggu dari pihak Kabupaten untuk mengirim perlengkapannya, hal tersebut juga senada dengan kondisi saat ini, dimana kondisi sumber dayanya juga masih kurang lengkap”.⁵⁸

Sumber daya dan sarana prasarana merupakan suatu yang sangat menunjang keberhasilan dalam memberikan pelayanan di Kantor Kantor Camat Bandar Dua, dengan kelengkapan sarana dan prasarana dapat meningkatkan eksistensi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara di Kantor Camat Bandar Dua Maka sarana dan prasaran yang dimiliki saat ini belum mencukupi, masih banyak yang harus dilengkapi lagi agar menjadi mudah dalam melaksanakan tugas.

Oleh karena itu menjadi poin penting agar fasilitas untuk kedepannya ditingkatkan lagi kelengkapannya, karena ini menjadi tugas utama bagi pemerintah untuk masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dengan pemenuhan hak-hak pelayanan publik secara adil dan setara untuk masyarakat.

⁵⁸ Eliza faryani, (pegawai di Kantor Camat Bandar Dua) wawancara pada tanggal 27 Agustus 2019.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Prinsip Partisipasi di Kantor Camat Bandar Dua menurut hasil yang saya dapatkan telah berjalan dengan baik sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan, terlihat dari subangsi kritik dan saran dari masyarakat, masyarakat juga mengikuti proses pelayanan yang teratur, memenuhi persyaratan ataupun standar pelayanan yang ada di kantor Kantor Camat Bandar. Dan penerapan prinsip Aturan Hukum yang ada di Kantor Camat Bandar Dua dilihat dari segi pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik. Tetapi Masalah kedisiplinan, baik itu pegawai dan honor belum berjalan dengan maksimal karena masih ada beberapa pegawai dan honor yang belum melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan-aturan yang ada. Sedangkan penerapan prinsip Transparansi menunjukkan bahwasannya setiap masyarakat memiliki keinginan atas kejelasan kapan penyelesaiannya dapat diselesaikan. Seharusnya pihak pegawai yang ada di Kantor Camat Bandar Dua memberikan jangka waktu yang jelas dan kepastian terkait kapan proses penyelesaiannya yang diberikan masyarakat terhadap pegawai, sehingga masyarakat tidak terus

menunggu kapan penyelesaian berkas tersebut dapat diselesaikan, sesuai dengan struktur pelayanan publik yang telah ditetapkan.

2. Hambatan yang dimiliki di kantor Kantor Camat Bandar Dua adalah SDM (sumber daya manusia) masih kurang, pegawai yang ada di Kantor Camat Bandar Dua ada beberapa yang skill nya masih kurang dan keberaniannya juga masih rendah, jadi Camat di Kecamatan Bandar Dua harus sering mengadakan pelatihan, terhadap pegawai ataupun staf yang ada di Kantor Camat Bandar Dua. Oleh karena itu pegawai ataupun staf akan lebih berani berhadap dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal lagi, dan hambatan lain yang ada di Kantor Camat Bandar Dua yaitu kurangnya fasilitas yang memadai dalam suatu instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena masih kurangnya fasilitas menyebabkan masyarakat pun kurang puas untuk mendapatkan pelayanannya dari pegawai tersebut. Seperti mesin pembuatan KTP rusak, jadi bisa menyebabkan masyarakat mengeluh harus datang ke Kecamatan lain untuk membuatnya ataupun harus menunggu perlengkapan yang kurang yang dikirim dari pihak Kabupaten, Oleh karena itu masyarakat sangat membutuhkan perlengkapan tersebut, dengan sarana dan prasarana yang lengkap dapat meningkatkan eksistensi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

B. Saran

Adapun saran-saran yang ingin disampaikan peneliti berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Kantor Camat Bandar Dua harus sering mengadakan pelatihan-pelatihan terhadap pegawai, karena setiap program yang disusun memerlukan kinerja yang baik agar berjalan dengan maksimal. Dan pegawai ataupun staf juga harus meningkatkan skill serta memanfaatkan sistem informasi yang lebih optimal lagi agar masyarakat lebih puas mendapatkan pelayanan yang ada di Kantor Camat Bandar Dua.
2. Camat yang ada di Kantor Camat Bandar Dua sebaiknya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus menyediakan fasilitas yang lengkap terkait pelaksanaan pelayanan, karena dapat menunjang pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ada di Kantor Camat Bandar Dua.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU:

- Basyiruddin Usman, *Media Pendidikan*, (Jakarta, Ciputat Press, 2002).
- Basuki Sulisty, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta, Alfabeta, 2006).
- Ismet Sulila, *Implementasi Dimensi Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*, (Yogyakarta, Deepublish, 2015).
- Kuncoro, mudrajad, *Otonomi dan Pembangunan Daerah*, (Jakarta, PT. Erlangga, 2004).
- Kris H. Timotius, *Pengantar Metodelogi Penelitian Pendekatan Manajemen Pengetahuan Untuk Perkembangan Pengetahuan*, (Yogyakarta, Andi, 2017)
- Lalo, Krina, *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan partisipasi, Sekretaris Good Governace Badan Perencanaan Pembangunan Nasional*, (Jakarta, 2003).
- Lely Idah Mindarti, *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola yang baik)*, (Malang, Ub Press, 2016).
- Meleong Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung, Remaja Rosda Karya, 2007).
- Miles dan Hubenman, *Analisis dan kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*, (Jakarta Universitas Press 2007).
- Moh Natsir, *Metode Penelitian*, (Jakarta, Ghalia Indonesia, 1998).
- Sahya Anngara, *Ilmu Administrasi Negara*, (Bandung, pustaka setia 2016).
- Sedemayanti, *Good Governance Pemerintahan yang baik*, (Bandung, Mandar Maju, 2012).
- Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung, remaja Rosdakarya, 2007).
- Suharsimi Arikunto, *prosedur Penelitian*, (Jakarta Rineka cipta, 1998).
- Sukandarrumidi, *Metodelogi Penelitian*, (Yogyakarta, Gadjah Mada University press, 2002).

Wibowo, edi, dkk. Memahami Good Government Governance dan Good Corporate Governance, (Yogyakarta, YPAPI, 2004).

B. JURNAL:

Shinta Tomuka, jurnal *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung*. Vol 1, No 3, 2013.

Ida Hayu Dwimayanti, *Jurnal Kualitas Pelayanan Publik*. Vol, No 1, Januari 2004

C. SKRIPSI:

A.Muh Ikhsan W R, *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa*, Fakultas Hukum Prodi Hukum Administrasi Negara Universitas Hasanuddin Makassar (2017). Skripsi, diakses pada tanggal 16 Juni 2019 dari situs <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/25479.pdf>

Fidyah Nita Ramadani, *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten*, (SKRIPSI) Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar Jurusan Ilmu Administrasi Negara(2018). Skripsi, diakses pada tanggal 22 Juni 2019 dari situs <http://eprints.unm.ac.id/10078/.pdf>

I Mada Artana, *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor Upt Dinas Pendapatan Provinsi Bali Di Kabupaten Badung*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Warmadewa Denpasar, 2014. Skripsi, diakses pada tanggal 2 Juni 2019 dari situs <http://repository.warmadewa.ac.id/102/.pdf>.

D. Sumber Penerbitan Pemerintah, Lembaga, Organisasi:

MENPAN, *Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik*, No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 *Tentang Pemerintah Daerah* 2014

Undang-Undang nomor 25 *Tentang Pelayanan Publik* 2009

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 17 tahun 2018 *Tentang Kecamatan*

Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 Tentang pelayanan Publik

E. DATA:

Restra Kecamatan Bandar Dua, Kabupaten Pidie Jaya 2018



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor : 538/Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2019

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **12 Desember 2018**

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
PERTAMA : Menunjuk Saudara :
1. Dr. Mahmuddin, M.Si. : Sebagai pembimbing pertama
2. Eka Januar : Sebagai pembimbing kedua

Untuk membimbing skripsi :
Nama : Munawarah
NIM : 150802079
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya

KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2019.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 28/02/2019

An: Rektor
Dekan,

Ernita Dewi

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN

Jalan: Syekh Abdu Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telepon: 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651-7552921

Homepage: www.ar-raniry.ac.id e-mail: fisip@ar-raniry.ac.id

Nomor : B- 1802/Un.08/FISIP/PP.00.9/08/2019

19 Agustus 2019

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu dan atau yang mewakili agar sudi kiranya meluangkan waktu untuk mahasiswa kami melakukan wawancara dan pengambilan data yang dibutuhkan guna menyelesaikan tugas akhir dimaksud. Adapun data mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Nama : Munawarah

NIM : 150802079

Fakultas / Prodi : FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh / Ilmu Administrasi Negara

Judul : Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik (studi kasus di Kecamatan Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya)

Lokasi Penelitian : Di Kecamatan Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya.

Demikian, atas perhatian dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terimakasih.

جامعة الرانيري

AR-RANIRY



Dekan,

[Signature]
Linda Dewit



PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE JAYA KECAMATAN BANDAR DUA

Alamat : Jln. Banda Aceh-Medan Km. 168 Ulee Gle Tlp (0644) 510048 Kode Pos 24188

Ulee Gle, 24 Oktober 2019

Nomor 074 / 496 / 2019
Lampiran
Perihal : **Izin Penelitian.**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Pemerintahan Universitas
Islam Negeri Ar-Raniry
di - **Banda Aceh**

- Sehubungan dengan maksud surat Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Nomor : B-1802 / Un.08 / FISIP / PP.00.9 / 08 / 2019 tanggal 19 Agustus 2019, perihal Izin Penelitian.
- Berkenaan dengan hal tersebut diatas, benar g namanya tersebut dibawah telah melaksanakan penelitian di Kecamatan Bandar Dua pada Tanggal 26 s/d 28 Agustus 2019 :
Nama : **Munawarah**
Nim : 150802079
Judul Skripsi : Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik Studi Kasus di Kecamatan Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya
- Demikian untuk dapat dimaklumi dan seperlunya kami ucapkan terima kasih.



LAMPIRAN
DAFTAR WAWANCARA DENGAN KEPALA KECAMATAN BANDAR DUA
KABUPATEN PIDIE JAYA

1. Nama/sejak kapan menjabat sebagai kepala di kecamatan Bandar Dua?
2. Apa yang bapak ketahui tentang good Governance?
3. Bagaimana penerapan pelaksanaan good governance di Kecamatan Bandar dua?
4. Menurut bapak/ibu apa saja prinsip-prinsip good governance yang telah berhasil diterapkan di kecamatan Bandar dua?
5. Apakah dikecamatan Bandar dua mempunyai standar operasional prosedur? Jika ada, apakah sudah sesuai dengan (SOP) yang telah dibuat?
6. Apakah ada faktor pendukung dalam penerapan prinsip-prinsip good governance di kecamatan Bandar dua?
7. Apakah ada faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip good governance di Kecamatan Bandar Dua? Jika ada, apakah solusi yang diberikan?
8. Bagaimana respon/ keterlibatan masyarakat di kecamatan Bandar dua?
9. Apakah pegawai di kecamatan Bandar dua sudah melaksanakan tugasnya dengan baik?

**DAFTAR WAWANCARA DENGAN PEGAWAI DI KECAMATAN BANDAR
DUA KABUPATEN PIDIE JAYA**

1. Apakah bapak/ibu memberikan kemudahan dalam melayani proses pelayanan?
2. Apakah bapak/ibu penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?
3. Apakah bapak/ibu memberikan kemudahan dalam melayani proses pelayanan?
4. Apakah faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik dikecamatan Bandar dua?
5. Apakah faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di kecamatan Bandar dua?



**DAFTAR WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT DI KECAMATAN
BANDAR DUA KABUPATEN PIDIE JAYA**

1. Apakah bapak/ibu memahami tentang prinsip dasar dalam good governance?
2. Menurut bapak /ibu bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai dikecamatan Bandar dua?
3. Apakah bapak/ ibu pernah komplek mengenai kinerja yang diberikan oleh kecamatan Bandar dua?
4. Menurut bapak/ ibu apa saran yang diberikan agar kedepannya menjadi lebih baik?
5. Apakah bapak/ ibu diberi pelayanan secara adil dikecamatan Bandar dua?
6. Hal apa saja yang paling bapak/ibu senangi dalam berhadapan dengan dunia birokrat?
7. Menurut bapak/ibu apa saja saran yang diberikan agar kedepannya menjadi lebih baik?



FOTO HASIL PENELITIAN

Wawancara dengan PLT Camat, Bapak Yayat Rukhyat di Kecamatan Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya



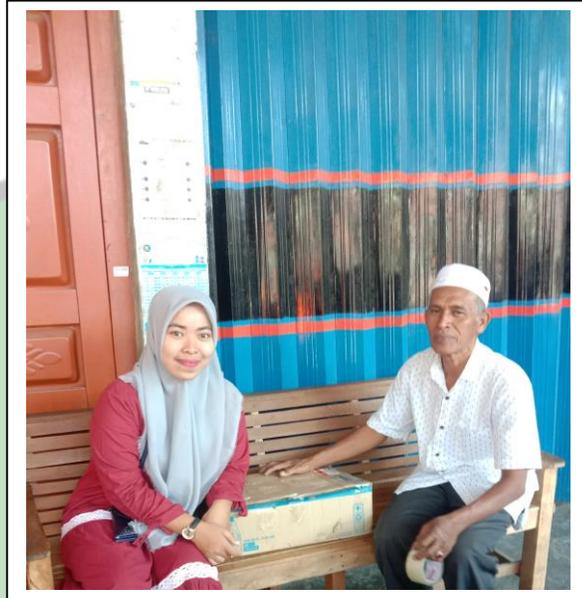
Bersama Pegawai dan Staf saat Mengambil data di Kecamatan Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya



**Wawancara dengan Bendahara di Kecamatan Bandar Dua Kabupaten
Pidie Jaya**



Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pide Jaya



**Wawancara dengan Masyarakat Bapak Ridwan di Kecamatan Bandar Dua
Kabupaten Pidie Jaya.**



**Wawancara Dengan Masyarakat Ibu Ainil Mardhiah di Kecamatan Bandar
Dua Kabupaten Pidie Jaya.**

BIODATA PENELITIAN

1. Nama : Yayat Rukhiyat
2. Jenis Kelamin : laki-laki
3. Pekerjaan : PLT Camat di Kec Bandar Dua
4. Alamat : Ulee Gle

1. Nama : Masri
2. Jenis Kelamin : laki-laki
3. Pekerjaan : Sekcam di Kec Bandar Dua
4. Alamat : Pulo

1. Nama : Munir Muhammad
2. Jenis Kelamin : laki-laki
3. Pekerjaan : Pegawai di Kec Bandar Dua
4. Alamat : Ulee Gle

1. Nama : Nurlaila Hayati
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Pekerjaan : Pegawai di Kec Bandar Dua
4. Alamat : Pulo

1. Nama : Eliza Faryani
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Pekerjaan : Pegawai di Kec Bandar Dua
4. Alamat : Lueng Tengeh

جامعة الرانيري

AR-RANIRY

Masyarakat

1. Nama : Abdul Mannan
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Pekerjaan : PNS
4. Alamat : Ulee Gle

1. Nama : Ridwan
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Pekerjaan : Wiraswasta
4. Alamat : Ulee gle

1. Nama : Saifullah
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Pekerjaan : Wiraswasta
4. Alamat : Ulee Gle

1. Nama : Ainal Mardhiah
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Pekerjaan : IRT
4. Alamat : Uteun Bayu

1. Nama : Suryani
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Pekerjaan : IRT
4. Alamat : Ulee Gle

جامعة الرانيري

AR-RANIRY

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Muna Warah
 NIM : 150802079
 Tempat/Tanggal Lahir : Uteun Bayu 1 Maret 1998
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Kota/Kabupaten : Kecamatan Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Email : Munawarahmona350@gmail.com
 Alamat : Ulee Gle
 Nama orang tua
 1. Ayah : Sulaiman
 2. Ibu : Ainal Mardhiah
 3. Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
 4. Pekerjaan Ibu : PNS
 5. Alamat : Ulee Gle
 Riwayat Pendidikan
 1. SD : MIN 1 Bandar Dua
 2. SMP : SMP 1 Bandar Dua
 3. SMA : MAN 1 Bandar Dua
 4. Universitas : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
 5. Fak/Prodi : FISIP / Ilmu Administrasi Negara

Banda Aceh, 18 Desember 2019
 Yang menerangkan,

Muna Warah