

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN
TAROWANG KABUPATEN JENEPONTO**



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TAROWANG KABUPATEN
JENEPONTO**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

NUR LATIFA AZZAHRA

Nomor Stambuk: **10561 11195 20**

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2024**

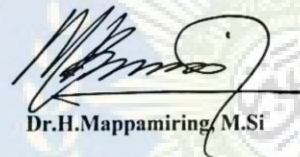
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Implementasi *Good Governance* Dalam
Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan
Tarowang Kabupaten Jeneponto

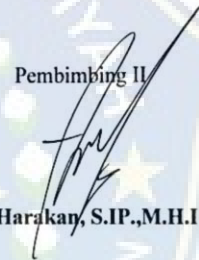
Nama Mahasiswa : Nur Latifa Azzahra
Nomor Induk Mahasiswa : 105611119520
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I


Dr. H. Mappamiring, M.Si

Pembimbing II

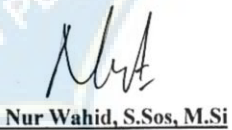

Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I

Mengetahui :

Dekan


Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si

Ketua Program Studi


Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si

NBM: 730 727

NBM: 991 742

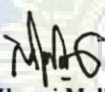
HALAMAN PENERIMAAN TIM


Telah diterima oleh penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0282/FSP/A.4-II/VII/46/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Jumat tanggal 30 bulan Juli tahun 2024.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ikhvani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730 727


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992 797

PENGUJI

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si
2. Dr. Nur Wahid, S. Sos., M.Si
3. Dr. Haerana, S. Sos., M.Pd


(M.H.)



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nur Latifa Azzahra

Nomor Induk Mahasiswa : 105611119520

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 28 Januari 2024

Yang Menyatakan



Nur Latifa Azzahra

ABSTRAK

Nur Latifa Azzahra, 2024 dengan judul “Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto” (Dibimbing oleh bapak **Dr.Mappamiring M.Si dan Ahmad Harakan, S.IP,.M.HI**).

Good Governance merupakan tata pemerintahan yang baik yang melibatkan partisipasi masyarakat dan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas bertujuan untuk mengetahui Implementasi *good governance* dalam peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto dengan menggunakan indikator akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif untuk menggambarkan realita dilapangan. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa peningkatan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal. Mengenai indikator Akuntabilitas, pemerintah memastikan bahwa tanggungjawabnya kepada masyarakat benar-benar terpenuhi. Indikator Keterbukaan juga telah dijalankan dengan baik, dimana masyarakat diberi kesempatan menyampaikan hal-hal yang tidak sesuai dengan pelayanan terhadap masyarakat. Indikator Aturan Hukum telah diterapkan dengan mengikuti SOP yang ada.

Namun, indikator Transparansi masih ada kendala yaitu belum semua prosedur bisa diakses masyarakat terkait prosedur layanan, persyaratan administrasi dan waktu penyelesaian belum disampaikan secara terbuka yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap hal pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa indikator telah diimplementasikan dengan baik, masih ada indikator yang memerlukan perhatian lebih.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini membutuhkan tingkat Transparansi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan menerapkan *good governance* diharapkan pelayanan publik di Kecamatan Tarowang dapat lebih optimal dan mendapatkan kepercayaan penuh dari masyarakat,

Kata Kunci: Implementasi, Good Governance, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Nur Latifa Azzahra, 2024 dengan judul “Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jenepono” (Dibimbing oleh bapak **Dr.Mappamiring M.Si dan Ahmad Harakan, S.IP.,M.HI**).

Good Governance is good governance that involves the participation of the community and the government in providing quality public services with the aim of finding out the implementation of good governance in improving public services in Tarowang District, Jenepono Regency by using indicators of accountability, transparency, openness and the rule of law. This research is a qualitative research with a descriptive type to describe the reality in the field.

The results of this study found that the improvement of public services has been running well but is not optimal. Regarding the Accountability indicator, the government ensures that its responsibility to the community is fully fulfilled. The Openness Indicator has also been implemented well, where the community is given the opportunity to convey things that are not in accordance with services to the community. Legal Rule Indicators have been implemented by following existing SOPs.

However, the Transparency indicator still has obstacles, namely not all procedures can be accessed by the public related to service procedures, administrative requirements and completion times have not been publicly conveyed, which causes public dissatisfaction with the services provided. This shows that although some indicators have been implemented well, there are still indicators that need more attention.

Based on this, this research requires a clear and easily accessible level of transparency for the public. By implementing good governance, it is hoped that public services in Tarowang District can be more optimal and gain full trust from the community.

Keywords: Implementation, Good Governance, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena limpahan Rahmat dan Karunia-Nya skripsi yang berjudul “**Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto**” dapat diselesaikan. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini maka dari itu penulis menerima saran dan kritikan yang sifatnya membangun.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada kedua orang tua Terkhusus Bapak **H. Haeruddin** beliau merupakan cinta pertama penulis, berkat kerja kerasnya, doa, serta kasih sayangnya sehingga penulis bertahan dan mampu menyelesaikan skripsi ini. Kemudian teruntuk Ibunda tercinta **Hj. Jawang dg Ke’nanng** selaku seseorang yang telah melahirkan penulis yang senantiasa memberi semangat, kekuatan, motivasi, perhatian, kasih sayang dan do’a tulus tanpa pamrih. Ucapan terimakasih tiada hentinya tercurahkan kepada kedua orangtua penulis atas cinta kasihnya. Dan untuk ketiga saudara penulis **Yusril Yus Hendra, Ulil Amri Haeruddin dan M. Ahsanul Mubarak** yang memberi dukungan dan do’a hingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tidak sedikit hambatan serta kesulitan yang penulis hadapi dan lalui, namun berkat kesungguhan,

kesabaran dan kerja keras dari beberapa pihak sehingga hal yang rumit dapat penulis atasi dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse M. Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Nurbiah, S. Sos., M.AP, selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Dr. Mappamiring, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Ahmad Harakan, S.IP.,M.HI selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis dan memberi dorongan yang sangat luar biasa dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak/ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang memberi banyak ilmu dan pengalaman kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa membantu dalam pengurusan administrasi mulai dari awal hingga akhir.

8. Terima kasih teruntuk Kantor Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto telah menerima, membantu dan memberikan informasi serta saran selama proses penelitian ini.
9. Seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Angkatan 2020 terkhusus kelas ADN E
10. Teruntuk sahabat-sahabatku haya, Asisa, Nadira, Dewi terima kasih atas segala cerita, kebersamaan, bantuan dan kenangannya selama ini, terimakasih senantiasa selalu memberi bantuan, dukungan dan motivasi selama masa perkuliahan sampai proses penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada pemilik NRP 3120106111101 dan kedua orangtuanya. Terima kasih atas dukungan, semangat, bantuan serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada selama proses perkuliahan sampai dengan proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan doa yang senantiasa dilangitkan dan seluruh hal baik yang diberikan selama ini.
12. Dan terakhir, terima kasih untuk diri sendiri yang telah bertahan hingga saat ini dalam menyelesaikan apa yang telah dimulai dari awal perkuliahan hingga saat ini.

Makassar, 16 Maret 2024

Penulis

Nur Latifa Azzahra

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI..... | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PENERIMAAN TIM..... | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| ABSTRAK..... | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 6 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| A. Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| B. Konsep dan Teori | 10 |
| C. Kerangka Pikir | 24 |
| D. Fokus Penelitian..... | 24 |
| E. Deskripsi Fokus..... | 25 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 27 |
| A. Waktu dan Lokasi Penelitian | 27 |
| B. Jenis dan Tipe Penelitian | 27 |

| | |
|---|-----------|
| C. Informan | 28 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 29 |
| E. Teknik Analisis Data | 31 |
| F. Teknik Pengabsahan Data..... | 31 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 33 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 33 |
| B. Hasil Penelitian | 56 |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 71 |
| BAB V PENUTUP..... | 76 |
| A. Kesimpulan..... | 76 |
| B. Saran..... | 77 |
| DAFTAR PUSTAKA | 78 |
| LAMPIRAN | 80 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Informan Penelitian | 29 |
| Tabel 4.1 Demografis Kependudukan..... | 37 |
| Tabel 4.2 Nama Pejabat Administrasi Kecamatan Tarowang..... | 37 |
| Tabel 4.3 Hasil Pengukuran Indikator Kinerja Kecamatan Tarowang..... | 57 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir..... | 24 |
| Gambar 4.1 Peta Provinsi Jeneponto | 34 |
| Gambar 4.2 Bagan Susunan Organisasi Kecamatan Tarowang..... | 39 |
| Gambar 4.3 Musyawarah bersama masyarakat | 66 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintahan merupakan segala urusan yang dilakukan oleh Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat dan kepentingan Negara. Peradaban dibangun oleh pemerintahan dan mempertahankan sistem sosial sehingga masyarakat dapat menjalani kehidupan bernegara secara adil. Dalam menjalankan pemerintahan, pemerintah dapat membuat keputusan atau kebijakan untuk membangun sistem pemerintahan yang baik. Sistem pemerintahan yang baik dapat membangun sistem pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan. Untuk itu peranan Pemerintah Daerah/Kota harus berfokus pada upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Rasyid, pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat dengan kata lain pemerintahan tidak diadakan untuk kepentingan individual tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuannya demi tujuan bersama. Tuntutan ini sebagai akibat dari pola-pola lama penyelenggaraan pemerintahan dirasakan tidak sesuai lagi bagi masyarakat yang telah berubah dengan kata lain semakin tidak efektifnya pemerintahan di samping semakin berkembangnya kualitas demokrasi, hak asasi manusia dan partisipasi publik dalam pelayanan publik (Amirul et al., 2018)

Pelayanan publik kini menjadi isu yang semakin strategis karena pelayanan publik umumnya tidak ada kemajuan, dampaknya sangat luas mulai dari kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lainnya. Dengan menerapkan *Good Governance* untuk mencapai tujuan pemerintah yang baik diperlukan dukungan dari sumber daya manusia yang mampu melaksanakan prinsip-prinsip *good governance*.

Tata pemerintahan yang baik atau *Good Governance* merupakan bagian dari paradigma baru yang berkembang dan memberikan nuansa yang cukup multidimensi pasca krisis dengan tuntutan era reformasi.

Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur negara, pemerintah membuat peraturan undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Tujuan diterapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memperjelas hubungan antara masyarakat dengan penyedia layanan publik. Memberikan perlindungan dan kepercayaan hukum kepada masyarakat agar terwujudnya pelayanan publik sebagaimana mestinya sesuai dengan ketentuan perundang-undang (RI, 2009).

Pelayanan publik menjadi hal dasar yang paling penting dalam menggerakkan roda pemerintahan dengan mengutamakan kedekatan pemerintah dengan masyarakat melalui pelayanan. Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan-kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara terkait barang, jasa dan

pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Dengan berlakunya peraturan tersebut kemudian menimbulkan interaksi antara aparatur daerah dengan masyarakat menjadi semakin intensif. Dengan semakin meningkatnya tuntutan demokratisasi setiap pengakuan akan hak asasi manusia yang menciptakan tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas yang didasarkan prinsip *good governance*. (Rohman & Hanafi, 2019)

Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan harapan bagi setiap warga Negara dalam menjalankan sebuah pemerintahan. Dengan adanya *good governance* diharapkan sistem pelayanan menjadi lebih baik. Pemerintah pun mulai menyusun strategi dan mempunyai komitmen untuk menjadikan *good governance* sebagai pondasi dalam memberi pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan. Tujuan utama dari pelayanan publik yaitu untuk mencapai kepuasan masyarakat.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, pasal 209 ayat (2) huruf f, yang menyatakan bahwa pembentukan kecamatan dimaksudkan untuk meningkatkan koordinasi operasi pemerintahan, dengan demikian sebagai pemimpin tertinggi di kecamatan. Camat harus mengatur semua urusan pemerintahan dengan memberikan dukungan kepada masyarakat Desa dan Kelurahan. Artinya. Kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah *Good*

Governance (kepemerintahan yang baik). *Good Governance* muncul karena adanya penyimpangan dalam proses demokratisasi sehingga mendorong warga Negara untuk membangun sistem atau paradigma baru untuk memastikan bahwa pemerintahan tetap berjalan sesuai dengan rencana awal (Barhamudin & Hendra, 2021).

Oleh karena itu, *Good Governance* merupakan paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan kerja sama antara pihak swasta, masyarakat dan pemerintah. Pelayanan publik dilakukan oleh birokrasi pemerintah di Kantor Kecamatan masih kurang maksimal yang disampaikan oleh masyarakat pengguna layanan terkait dengan informasi-informasi mengenai prosedur dan persyaratan layanan yang masih belum transparan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik wajib memenuhi standar pelayanan yang mudah, tidak berbelit-belit, jelas dan prosedur serta persyaratannya harus jelas sehingga pemerintah bertanggungjawab atas pelayanan, transparan, merata dan sesuai aturan pelayanan.

Dengan menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum yang jelas dan mudah di akses dapat mempermudah masyarakat dalam menilai kinerja Pemerintah Kecamatan Tarowang terhadap kepentingan publik. Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan tugas dan kinerja pemerintah di Kantor Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto melalui birokrasi. Semua pihak yang terlibat dalam elemen *governance* yang baik menganggap pelayanan

publik sebagai penggerak utama. Perbaikan kinerja pelayanan publik diinginkan oleh pemerintah dan masyarakat. Perbaikan pelayanan publik dapat mendorong praktik pemerintahan yang baik

Oleh karena itu penting bagi pihak instansi di Kantor Kecamatan Tarowang untuk menciptakan tata kelola yang baik dengan menerapkan akuntabilitas dalam menjalankan tugasnya. Transparan terkait prosedur layanan, persyaratan layanan, dan waktu penyelesaian layanan yang bisa dengan mudah diakses oleh masyarakat. Terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan yang di nilainya tidak transparan dan memberlakukan aturan hukum dengan tidak membeda-bedakan status sosial masyarakat serta pelayanan publik harus sesuai dengan *Standart Operating Procedure (SOP)* yang ada.

Dengan menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat dapat mempermudah masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah Kantor Kecamatan Tarowang terhadap kepentingan publik. Masyarakat dapat lebih mudah dalam menentukan apakah akan memberikan dukungan kepada pemerintah atau sebaliknya, kritikan yang dilakukan oleh masyarakat Kecamatan Tarowang agar pemerintah lebih berpihak pada kepentingan publik. Sehingga pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tarowang Kabupaten Jenepono harus memenuhi harus kebutuhan masyarakat, tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik karena kualitas merupakan totalitas dari karakteristik suatu

pemerintahan, yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan persyaratan.

Untuk itu peneliti ingin mempelajari lebih lanjut tentang masalah ini dengan mengangkat judul “Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto.” Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis jelaskan sebelumnya, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Akuntabilitas dalam peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto?
2. Bagaimana implementasi Transparansi dalam peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto?
3. Bagaimana implementasi Keterbukaan dalam peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto?
4. Bagaimana implementasi Aturan Hukum dalam peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sejauh mana implementasi Akuntabilitas dalam peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto.

2. Untuk mengetahui sejauh mana Transparansi dalam peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto.
3. Untuk mengetahui Keterbukaan dalam peningkatan pelayanan publik di kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto.
4. Untuk mengetahui Aturan Hukum dalam peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi yang berkaitan dalam implementasi *Good Governance* dalam peningkatan pelayanan publik dan menjadi perbandingan pada penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis dalam hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pegawai khususnya dilingkungan pemerintahan yang baik untuk mengetahui sejauh implementasi *Good Governance* dalam peningkatan pelayanan publik ini berdampak bagi kinerja pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dalam mendukung penelitian ini, sebagai berikut:

1. Kamelia dan Veranita (2022), penelitian ini berjudul “Analisis Implementasi *Good Governance* Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang” adapun perbahasan dalam jurnal bahwa kantor tersebut telah menerapkan *good governance* dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan baik. Namun hambatan yang dialami adalah belum semua masyarakat memahami prosedur yang berlaku, sehingga perlu dilakukan penyuluhan kepada masyarakat agar pemberian pelayanan dapat diberikan dengan baik.

Persamaan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yang digunakan sama-sama kualitatif dan berfokus pada tingkat kecamatan, perbedaannya terletak masyarakat perlu memahami prosedur yang berlaku sedangkan penelitian ini berfokus pada penelitian ini Transparansi di Kecamatan Tarowang belum optimal.

2. Rohman & Hanafi (2019) dengan judul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Lowakwaru Kota Malang” peneliti mengatakan waktu pelayanan menjadi penghambat dan masih perlu diperhatikan.

Kehadiran petugas layanan dapat menghambat efektivitas dan efisien pelayanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan dalam hal ini masyarakat.

Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pengumpulan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Keduanya fokus pada pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi di Kecamatan, perbedaannya yaitu terdapat pada lokasi penelitian yang berbeda dan Rohman & Hanafi (2019) memiliki fokus masalah yang berbeda.

3. Bahruddin & Hidayat, (2023) dengan judul “Implementasi *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Semarang Timur” mengatakan bahwa masih ada kendala seperti kurangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip *good governance*, fasilitas kurang memadai dan aparatur yang kurang disiplin.

Persamaan penelitian ini terletak metode penelitian yang digunakan yaitu metode pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kedua penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Perbedaan antara kedua penelistian ini terletak pada fokus lokasi yang diteliti. Bahruddin & Hidayat (2019) berfokus pada Kecamatan Semarang Timur dengan isu akuntabilitas pemerintah yang masih kurang sedangkan penelitian yang dilakukan di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto masalah Transparansi yang belum optimal

terkait prosedur layanan, persyaratan administrasi dan waktu layanan yang belum transparan.

B. Konsep dan Teori

1. Implementasi

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang artinya mengimplementasikan. Implementasi artinya menerapkan sesuatu yang memberikan pengaruh dan biasanya dilakukan setelah perencanaan dianggap sempurna.

Nurdin Usman mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi “Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme” aktivitas yang terencana untuk mencapai suatu tujuan kegiatan.

Dalam tatanan praktis, menurut Mulyadi implementasi adalah “Sebuah proses dalam pelaksanaan fundamental yang dimana proses yang dimaksud terdiri dari beberapa tahapan” yaitu:

1. Tahapan legilasi peraturan perundang-undangan.
2. Pelaksanaan ketetapan oleh instansi pelaksana.
3. Kesiapan masyarakat dalam menjalankan keputusan.
4. Dampak nyata dari keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak.
5. Dampak dari keputusan sebagaimana yang diharapkan dari instansi pelaksana.
6. Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan.

Terdapat juga beberapa proses terkait implementasi menyangkut beberapa hal pokok, antara lain:

1. Penyediaan sumber daya, unit dan metode.
2. Penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima dan dijalankan.
3. Ketersediaan layanan, pembayaran dan hal lain secara rutin.

Dari beberapa definisi para ahli tentang implementasi yang diatas, dapat disimpulkan bahwa implementasi mengacu pada tindakan yang diambil oleh pemerintah dan didukung oleh sarana dan prasarana untuk melaksanakan program-program yang telah ditetapkan.

Implementasi adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk menyampaikan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Kegiatan-kegiatan tersebut meliputi beberapa hal. Pertama, peraturan lanjutan dipersiapkan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Kedua, menyiapkan sumberdaya untuk menggerakkan kegiatan implementasi yang mencakup sarana dan prasarana, sumber daya dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggungjawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Ketiga, mencari cara untuk menyebarkan secara luas ke masyarakat (Novan Mamoto, 2018).

Ada tiga komponen yang sangat penting dalam proses implementasi yaitu:

1. Pelaksanaan program atau kebijakan

2. Kelompok target, yaitu kerlompok masyarakat yang dimaksudkan untuk mendapatkan manfaat dari program, perubahan, atau peningkatan dan;
3. Elemen pelaksana, yaitu implementor, baik organisasi atau individu, bertanggung jawab untuk mengawasi proses implementasi.

Implementasi suatu tindakan yang direncanakan dan dilakukan secara hati-hati berdasarkan standar tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh sebab itu, implementasi tidak berjalan secara mandiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya. Namun kebijakan pada dasarnya adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan tertentu bukan hanya sekedar keputusan untuk melakukan sesuatu. Kebijakan diarahkan atas apa yang seharusnya dilakukan oleh pemerintah bukan sekedar apa yang diinginkan oleh pemerintah (Novan Mamoto, 2018).

2. Good Governance

Good Governance ini lahir sejalan dengan kopsep-konsep dan terminologi demokrasi, masyarakat sipil, partisipasi rakyat, hak asasi manusia dan pembangunan masyarakat secara berkelanjutan. *Good Governance* muncul akibat semakin kompleksnya permasalahan, seolah menegaskan bahwa tidak adanya iklim pemerintah yang baik dan didorong dalam reformasi sektor publik.

Maka *Good Governance* mengandung dua hal, yaitu pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional), kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial.

Kedua, aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. Hal ini tergantung pada sejauh mana pemerintah mempunyai kompetensi dan sejauh mana struktur serta mekanisme dan administratif berfungsi secara efektif dan efisien.

Terciptanya suatu pemerintahan yang baik (*Good Governance*) memerlukan suatu sistem yang memungkinkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien antara masyarakat, sektor swasta dan pemerintah, untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu pendekatan yang dapat mendukung implementasi *good governance* adalah melalui kewirausahaan birokrasi. Menurut buku “Mewirausahakan Birokrasi” mengemukakan perlunya perubahan peran dari peran tradisional yang sifatnya mengatur, menguasai menuju kearah memberikan kesempatan kepada masyarakat. Langkah pertama adalah pemerintah lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat mengarahkan daripada kegiatan yang sifatnya mengatur khususnya kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan. Langkah kedua, dilakukan dengan menempatkan pemerintah sebagai milik masyarakat dengan memberikan wewenang sehingga partisipasi masyarakat akan meningkat. Langkah ketiga, perlunya pemerintahan yang kompetitif yakni perlunya persaingan dalam memberikan pelayanan. Kompetisi yang sehat akan memberikan keuntungan antara lain meningkatkan respon terhdap kebutuhan masyarakat.

Keempat, perlu adanya perubahan dalam tata kerja pemerintahan, yakni mengubah dan sistem pemerintahan yang digerakkan oleh peraturan menuju pemerintah yang digerakkan oleh misi. Misi yang akan dicapai hendaknya dipandang sebagai arah kebijakan pemerintah. Kelima, menciptakan pemerintahan yang berorientasi pada hasil. Untuk menilai suatu hasil dilakukan dengan kriteria kepuasan pelayanan dan tingkat partisipasi, masyarakat. Keenam, pemerintahan yang berorientasi pada masyarakat artinya berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat merupakan pelanggan pelayanan pemerintah. Ketujuh, pemerintahan yang antisipatif sehingga perlu bertindak cepat dan mempersiapkan diri terhadap keadaan yang akan terjadi. Dalam sistem pemerintahan tradisional, umumnya kegiatan yang dilakukan lebih banyak yang bersifat reaktif, menyelenggarakan pelayanan jasa untuk mengurangi masalah. (Sukidjo, 2002)

Good governance sebagai keberadaan dan berfungsinya beberapa instrument kelembagaan sehingga kepentingan masyarakat terjamin dengan baik. Peran pemerintah dalam menciptakan lingkungan politik dan hukum kondusif, sektor swasta sebagai pendorong terciptanya perluasan lapangan kerja dan pendapatan masyarakat sedangkan masyarakat berpartisipasi secara aktif dalam kegiatan ekonomi, sosial dan politik (Andryan, 2023).

Secara umum, komponen utama suatu pemerintahan yang menunjukkan *Good Governance* terdiri dari hal-hal seperti akuntabilitas,

transparansi, tanggungjawab, efisiensi, dan partisipasi, (Dwiyanto,2021). Selain itu, ada yang menambahkan dua elemen tambahan yaitu, kompetensi manajemen dan hak asasi manusia. Namun, pemerintah harus bersih dari tindakan kolusi, korupsi, dan nepotisme yang merupakan dasar dari *Good Governance* tapi dengan pembatasan kolusi, korupsi, nepotisme, konsep pemerintahan yang baik tidak mungkin diwujudkan dalam konteks ini. Akuntabilitas publik dan transparansi sangat penting dalam *Good Governance*. Ekonomi pasar yang sehat, adil, dan kompetitif serta birokrasi profesional yang bersih dan bertanggung jawab (Cahyono, 2023). Oleh karena itu, ciri yang harus ada dalam sistem administrasi publik adalah penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*. Ini dapat dicapai melalui sinergi manajemen di sektor publik, sektor swasta dan masyarakat yang bekerja sama dan berinteraksi satu sama lain untuk menjalankan peran dan fungsinya secara efektif.

Menurut Sedarmayanti (2004) dalam (Lutfianti et al., 2023) menyimpulkan bahwa terdapat empat prinsip utama dalam pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut:

1. Akuntabilitas, adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggungjawab atas segala tindakan yang diterapkannya.
2. Transparansi, pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya baik ditingkat pusat maupun daerah.

3. Keterbukaan, menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilai tidak transparan.
4. Aturan hukum, pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan.

Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan harapan bagi setiap pemerintahan. Dengan lahirnya *good governance*, diharapkan pelayanan publik di Indonesia menjadi lebih baik.

Pembenahan di sektor publik sangat berpengaruh pada keberhasilan pemerintahan baik di sektor swasta dan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan akan kebijakan publik untuk membangun lingkungan yang mendukung pemanfaatan peluang dan semangat untuk kegiatan produktif masyarakat. Artinya peran pemerintah melalui kebijakan publik sangat penting dalam memfasilitasi terjadinya mekanisme pasar yang benar dan mencegah timbulnya monopoli komersial dan kolusi, korupsi serta nepotisme (Hidayat et al., 2023).

Menurut Mardiasmo (1999:18), *Good Governance* merupakan gagasan yang berfokus pada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik. Negara-negara yang memiliki birokrasi pemerintahan harus melayani dan berpihak pada pelayanan masyarakat. Dimana birokrasi pemerintah dan sektor swasta harus berpartisipasi dalam

upaya pengelolaan sumber daya saat ini. Pada akhirnya, penerapan prinsip *Good Governance* membutuhkan partisipasi masyarakat sebagai kekuatan penyeimbang Negara (Cahyadi, 2017)

Konsep *Good Governance* tidak hanya mencakup pemerintah dan Negara, tetapi juga peran berbagai aktor pemerintah dan non-negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas. Administrasi adalah mekanisme untuk mengelola sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh kolaboratif sektor publik dan sektor sipil. Pinto dalam Nisjar (1997:119) mengatakan bahwa praktek dimana pemerintah menggunakan kekuasaan dan wewenang untuk mengatur urusan pemerintahan pada umumnya dan pembangunan ekonomi pada khususnya.

Sementara Hugles dan Farlie et al Osborne dan Gaelber berpendapat bahwa *Good Governance* memiliki kriteria yang dapat mendorong persaingan, akuntabilitas, kepekaan terhadap perubahan, keterbukaan, mengutamakan kualitas, efisiensi, dan efektivitas, mempertimbangkan keadilan bagi semua pengguna layanan dan mengembangkan nilai-nilai. Sementara itu menurut Mardiasmo (1999:18) konsep *Good Governance* merupakan suatu pendekatan yang berorientasi pada pengembangan sektor publik melalui *Good Governance* (Cahyadi, 2017).

Menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) sebagaimana dijelaskan dalam (Cahyadi, 2017) prinsip atau karakteristik

yang harus dipegang teguh dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan yang baik mencakup:

1. Partisipasi (*Participation*), setiap individu dalam masyarakat memiliki tanggung jawab untuk ikut serta dalam proses pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pemerintahan.
2. Aturan Hukum (*Rule Of Law*), kerangka peraturan hukum dan undang-undang harus diikuti dan ditegakkan sepenuhnya.
3. Transparansi (*Transparency*), perlu dibangun untuk memastikan aliran informasi yang bebas dan terbuka.
4. Daya tanggap (*Responsiveness*), berfokus pada usaha untuk melayani kebutuhan berbagai pihak yang memiliki kepentingan.
5. Berorientasi Konsensus (*Consensus orientation*), pemerintahan yang baik berperan sebagai mediator untuk mencapai kesepakatan terbaik diantara berbagai kepentingan yang berbeda.
6. Berkeadilan (*equity*), pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan kepada masyarakat baik laki-laki maupun perempuan dalam meningkatkan kualitas hidupnya.
7. Efektifitas dan efisiensi (*Effectiveness and efficiency*) ,semua proses kegiatan dan struktur institusi diarahkan untuk mencapai hasil yang efektif dan efisien dalam menyelesaikan tugas dengan baik.
8. Akuntabilitas (*accountability*), para pengambil keputusan di sektor publik, swasta dan masyarakat madani memiliki tanggungjawab kepada masyarakat umum dan pemangku kepentingan.

9. Visi strategis (*Strategic Vision*), pemimpin dan masyarakat memiliki pandangan yang luas dan jangka panjang mengenai penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Menurut Komite Nasional Kebijakan *Governance* (2006) sebagaimana (Suaidah & Rohmatillah, 2022) terdapat beberapa prinsip prinsip utama yang harus dipegang teguh, yakni Transparansi, (*Transparency*), Akuntabilitas (*Accountability*), Tanggung jawab (*Responsibility*), Kemandirian (*Independency*), dan Kewajaran atau Kesetaraan (*Fairness*).

1. Transparansi (*Transparency*), aspek transparansi berkaitan dengan keterbukaan informasi terkait dengan kebijakan yang ada.
2. Akuntabilitas (*Accountability*), akuntabilitas diukur melalui struktur tugas.
3. Tanggung Jawab (*Responsibility*), tanggungjawab ini mencakup kewajiban terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar.
4. Kemandirian (*Independency*), prinsip kemandirian jika diimplementasikan dengan baik, akan mencegah intervensi dari pihak luar dalam pengambilan keputusan.
5. Kewajaran atau Kesetaraan (*Fairness*). Prinsip kewajaran menuntut bahwa seluruh pemangku kepentingan diberikan peluang dan perlakuan yang adil oleh perusahaan, lembaga atau organisasi. Hal ini

karena dasarnya dalam melaksanakan aktivitasnya, harus memperhatikan semua pemangku kepentingan.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama yang dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tugas wajib pegawai negeri sipil sebagai pelayan masyarakat. Pengertian tersebut berarti bahwa dalam menjalankan tugas, seseorang harus lebih berupaya mematuhi peraturan yang berlaku. Oleh karena itu pelayanan publik sangat mudah bagi instansi pemerintah. Negara sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai tugas dan tanggungjawab memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Menurut Kurniawan (2005:6), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan oleh suatu organisasi atau masyarakat yang berkepentingan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Mahmudi (2010) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan-kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan

pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat (Widanti, 2022).

Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, pemerintah membuat Peraturan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Tujuan diterapkannya petunjuk etnis ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, menjamin perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat, serta menyelenggarakan pelayanan publik secara benar sesuai dengan peraturan hukum (Cahyadi & Soenarjanto, 2018).

Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi (Tjiptono dan Chandra, 2005) kelima dimensi tersebut meliputi:

1. Bukti fisik (tangible proof), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam mewujudkan eksistensinya. Tujuannya agar tampilan kinerja sarana dan prasarana fisik serta kondisi lingkungan sekitar menjadi bukti nyata atas pelayanan yang diberikan.
2. Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Tanggung jawab yaitu keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat dengan informasi yang jelas.
4. Jaminan dan Kepastian (Asuransi) yaitu, pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

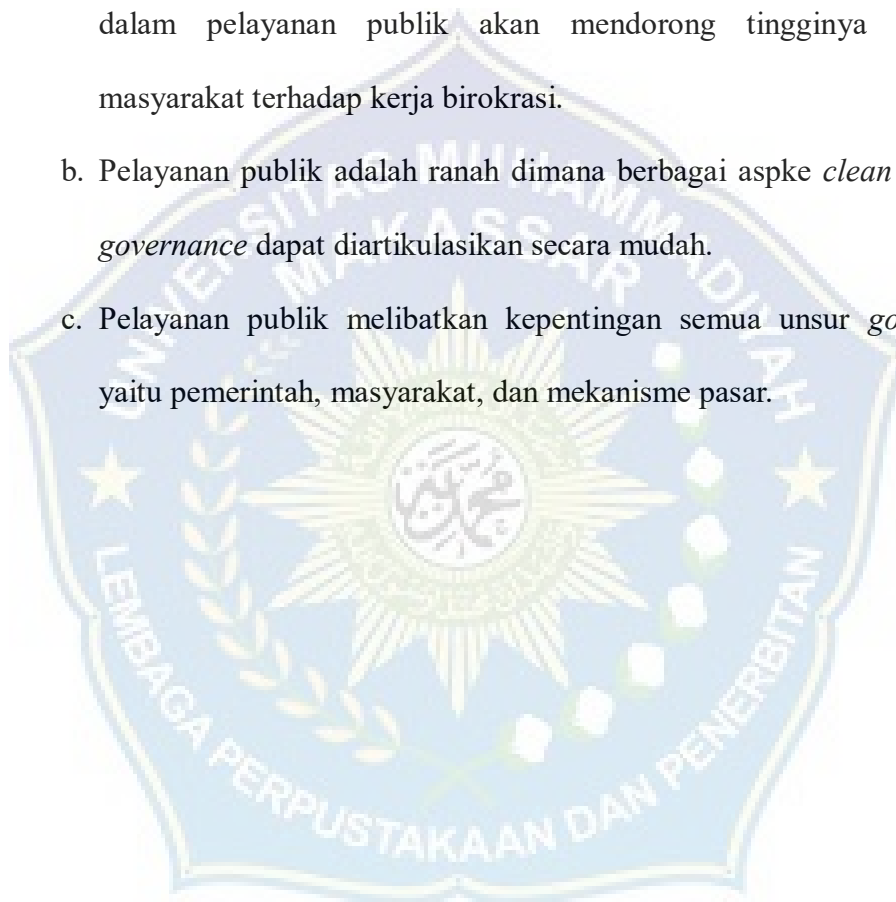
5. Care (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan, berusaha memahami keinginan pelanggan.

Di era modernisasi saat ini, pemerintah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai bukti komitmennya untuk mensejahterakan masyarakat. Sistem pemerintah desentralisasi telah menggantikan model sentralisasi sebelumnya. Dengan sistem desentralisasi, lingkungan kerja yang ideal dapat dicapai dengan mudah. Ini memungkinkan pemerintah untuk melakukan pengawasan yang lebih ketat, meningkatkan partisipasi dalam pelayanan publik dan meningkatkan responsibilitas. Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 terkait Pemerintah Daerah adalah undang-undang yang lebih rinci tentang bagaimana sistem desentralisasi di Indonesia diterapkan. Karena undang-undang tersebut daerah otonom diberi kewenangan yang lebih besar untuk mengatur kebutuhan daerah tersebut.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum atau secara khusus. Menurut Moenir (2002:6) Pelayanan publik ialah kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan (Cahyadi, 2017).

Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai megembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia, yaitu:

- a. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana Negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi.
- b. Pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspke *clean* dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.
- c. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*, yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar.



C. Kerangka Pikir

Penulis mengambil konsep prinsip *Good Governance* menurut (Sedarmayanti, 2004) yang mana dapat disimpulkan bahwa terdapat empat indikator dari *Good Governance*, yang melibatkan Akuntabilitas, Transparansi, Keterbukaan dan Aturan Hukum

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir



D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini untuk menggambarkan *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto dengan menggunakan indikator-indikator seperti Akuntabilitas, Transparansi, Keterbukaan, dan Aturan Hukum.

E. Deskripsi Fokus

Terdapat 4 (empat) sub-fokus mengenai *good governance*, yaitu:

Akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, aturan hukum:

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas menekankan perlunya sistem pertanggungjawaban yang jelas. Pemerintah Kantor Kecamatan Tarowang harus bisa mempertanggungjawabkan setiap tindakan atau kinerja terutama dalam hal pelayanan publik harus efektif dan terbuka untuk umpan balik masyarakat. Responsivitas terhadap keluhan dan kemampuan untuk menegakkan aturan secara adil merupakan kunci mencapai pemerintahan yang baik.

2. Transparansi

Transparansi mencakup upaya menyediakan informasi publik terkait program pelayanan, prosedur dan waktu penyelesaian layanan. Pemerintah setempat perlu memastikan bahwa informasi tersebut mudah diakses oleh masyarakat. Mengenai kinerja dan kegiatan juga harus transparan, memungkinkan publik untuk memahami dan memantau pencapaian serta progres pelayanan publik.

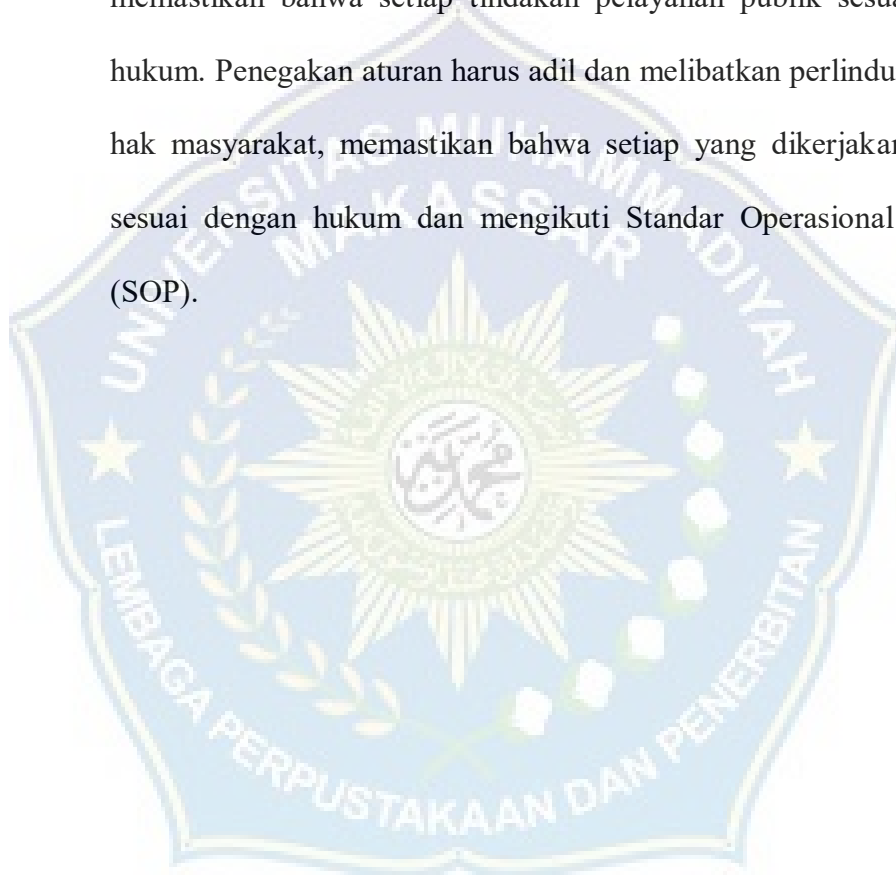
3. Keterbukaan

Birokrasi di Kantor Kecamatan Tarowang perlu memastikan informasi publik mudah diakses oleh masyarakat dan kemudian berfokus pada penyediaan informasi mengenai mekanisme dalam pelayanan publik

dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam memberi kritik dan saran kepada pemerintah.

4. Aturan hukum

Pemerintahan berdasarkan hukum menekankan pentingnya kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku di Kecamatan Tarawang perlu memastikan bahwa setiap tindakan pelayanan publik sesuai dengan hukum. Penegakan aturan harus adil dan melibatkan perlindungan hak-hak masyarakat, memastikan bahwa setiap yang dikerjakan berjalan sesuai dengan hukum dan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP).



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu penelitian

Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 2 (dua) bulan sejak maret sampai mei dilaksanakan di Kantor Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto.

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yaitu Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto tentang Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif yang artinya data dikumpulkan tidak berupa angka melainkan data yang berasal dari hasil wawancara, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan realita empiric dibalik fenomena secara mendalam, intens, dan tuntas data-datanya.

Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alami dimana peneliti sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data digunakan secara triangulasi atau gabungan yang analisis datanya bersifat induktif dan

hasil penelitian kualitatif berfokus pada makna daripada generalisasi atau pembentukan gagasan.

2. Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif artinya bentuk penelitian memberikan gambaran yang lebih jelas atau fenomena terperinci mengenai suatu masalah yang akan diteliti. Tipe deskriptif didasarkan pada peristiwa-peristiwa yang terjadi pada saat melakukan penelitian. Memberikan gambaran secara jelas mengenai implementasi *Good Governance* dalam peningkatan pelayanan di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto.

C. Informan

Dalam penelitian ini informan ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling yang berarti pengambilan sampel dengan mempertimbangkan informasi atau data dari informan yang memiliki pengetahuan luas tentang subjek penelitian. Informan merupakan orang memberikan atau menjadi sumber data dalam penelitian (narasumber). Informan juga dapat diartikan sebagai orang yang diwawancarai dan dimintai informasi oleh peneliti. Diperkirakan bahwa informan ini memiliki pengetahuan dan pemahaman informasi dan kejadian yang benar-benar terjadi dalam objek penelitian. Informan dalam penelitian ini diambil berdasarkan kekuasaan dan keilmuan yang terkait dengan penelitian, diantaranya:

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

| No | Nama | Inisial | Jabatan |
|----|--------------------------------------|---------|---------------------|
| 1. | Mappasallang Syahrir,S.,Sos, M.AP | T | Sekretaris Camat |
| 2. | Arrahman, S.Pi | A | Kasi Pemerintahan |
| 3. | Abd Ruvai | AR | Kasi Pelayanan Umum |
| 4. | Sahrurn | S | Masyarakat |
| 5. | ST. Nursiah | SN | Masyarakat |
| 6. | Kaharuddin | K | Masyarakat |
| 7. | Hasan | H | Masyarakat |

Sumber: Kecamatan Tarowang Kabupaten Jenepono

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sangat penting untuk mendapatkan hasil data wawancara. Menurut (Sugiyono, 2007), teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui observasi dan wawancara.

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diambil langsung oleh peneliti.

Pada penelitian ini, data primer yang digunakan dapat menghasilkan data dari hasil observasi dan wawancara yaitu sebagai berikut:

a) Observasi

Observasi sama halnya dengan pengamatan langsung kelapangan atau lokasi penelitian untuk memperoleh data yang akurat untuk menganalisis berbagai permasalahan yang terkait

Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto.

b) Wawancara

Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi lisan dari narasumber dengan tujuan mengidentifikasi masalah penelitian yang mulai dari tanya jawab untuk bertukar pikiran agar mendapatkan informasi yang akurat.

2. **Data sekunder**

Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung, baik itu dari dokumentasi atau studi kepustakaan.

a) Dokumentasi

Merupakan catatan kejadian yang sudah terjadi. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar atau karya yang berupa sejarah yang telah terjadi maupun biografi seseorang. Dokumen yang berupa buku harian, biografi, foto dokumenter, gambar, baik itu sebuah karya seni misalnya monumen bersejarah dan lainnya.

b) Studi kepustakaan

Data yang dapat diperoleh melalui literatur-literatur sebagai referensi baik itu dari buku, jurnal, artikel, penelitian terdahulu dan hasil penelitian yang memiliki hubungan dengan objek yang diteliti.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengelompokkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi, kemudian dapat ditarik sebuah kesimpulan yang mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain.

1. Reduksi data

Merupakan proses mengumpulkan informasi kemudian dirangkum mulai dari data pokok yang diperoleh.

2. Penyajian data

Merupakan tahap yang bertujuan untuk menyusun dalam pola hubungan sehingga mudah dipahami karena dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif dan tabel.

3. Tahap akhir atau *conclusion drawing*

Pada tahap ini peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan yang berbentuk deskriptif yang berpedoman pada kajian penelitian.

F. Teknik Pengabsahan Data

Teknik pengumpulan data triangulasi dartikan sebagai pengumpulan data dan sumber informasi yang ada menurut (Sugiyono, 2006) ada tiga triangulasi antara lain:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dalam melakukan penelitian triangulasi sumber adalah membandingkan informasi yang diperoleh dengan verifikasi satu informan ke informan lainnya. Sebagai pertanyaan satu informasi kemudian ditanya lagi tentang informan yang lain membandingkan

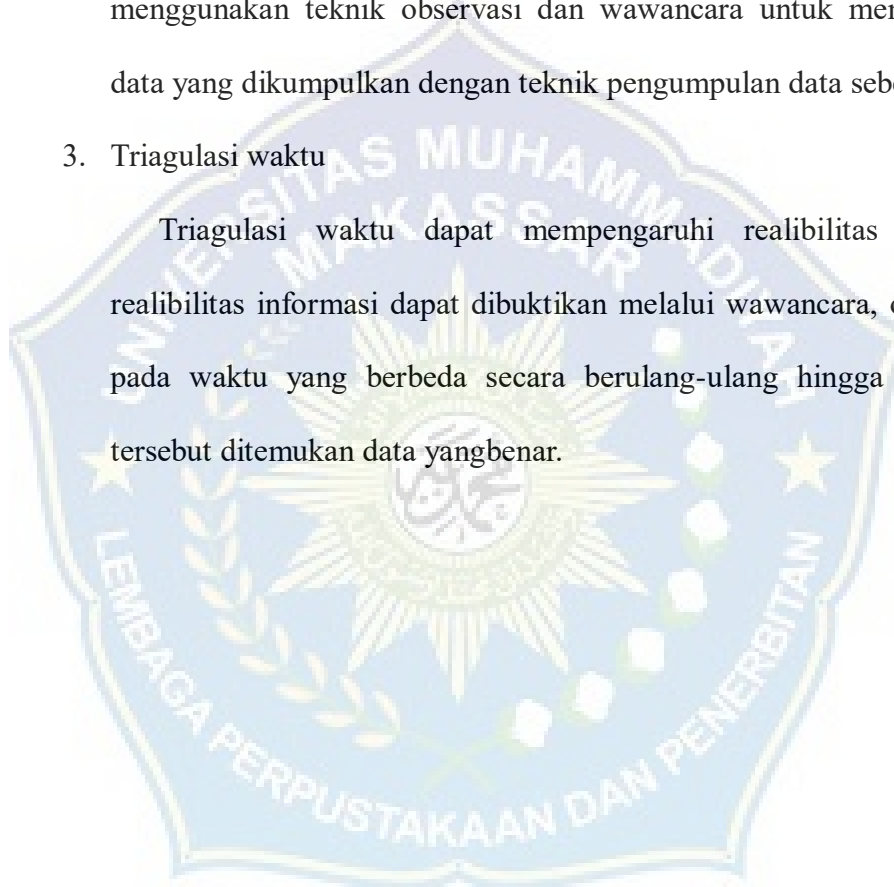
informasi yang diperoleh apakah layak untuk diterima atau tidak informasi yang benar-benar tepat

2. Triagulasi teknik

Triagulasi teknik dilakukan dengan cara menverifikasi informasi pada sumber yang sama melalui teknik yang berbeda. Penelitian ini menggunakan teknik observasi dan wawancara untuk menverifikasi data yang dikumpulkan dengan teknik pengumpulan data sebelumnya.

3. Triagulasi waktu

Triagulasi waktu dapat mempengaruhi realibilitas data uji realibilitas informasi dapat dibuktikan melalui wawancara, obeservasi pada waktu yang berbeda secara berulang-ulang hingga informasi tersebut ditemukan data yang benar.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian dan menyajikan data yang didapatkan penulis setelah melakukan penelitian di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang disertai penjelasan untuk mempermudah dalam melakukan proses pembahasan hasil penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto.

1. Profil Kabupaten Jeneponto

Kabupaten Jeneponto terletak antara $5^{\circ}23'12''$ - $5^{\circ}42'1,2''$ Lintang Selatan dan $119^{\circ}29'12''$ - $119^{\circ}56'44,9''$ Bujur Timur dengan jumlah penduduk yang mencapai 342.700 jiwa.

Perbatasan dengan Kabupaten Gowa dan Takalar di sebelah Barat dan Laut Flores di Sebelah Selatan. Luas Wilayah Jeneponto tercatat 749,79 km persegi yang meliputi 114 desa dan kelurahan, 11 Kecamatan yaitu Kecamatan Bangkala, Batang, Kelara, Binamu, Tamalatea, Bontoramba, Rumbia, Turatea, Tarowang, Arungkeke, Bangkala Barat. Kabupaten Jeneponto terletak di ujung bagian barat wilayah Provinsi Sulawesi Selatan yang jarak tempuhnya dari Kota Makassar sekitar 90 km.

Kondisi topografi Kabupaten Jeneponto pada bagian utara terdiri dari dataran tinggi dengan ketinggian 500 sampai 1400 meter diatas

permukaan air laut (mdpl) yang merupakan lereng pegunungan gunung Baturape-Lompobattang. Sedangkan bagian tengah berada di ketinggian 100 sampai 500 mdpl dan pada bagian selatan merupakan pesisir serta dataran rendah dengan ketinggian antara 0 sampai 100 mdpl. Karena perbatasan dengan laut flores maka Kabupaten Jeneponto memiliki pelabuhan cukup besar yang terletak di desa Bungeng.

Gambar 4. 1 Peta Provinsi Jeneponto



Visi dan misi pemerintahan Kabupaten Jeneponto

VISI:

BERDAYA SAING, MAJU, RELIGIUS & BERKELANJUTAN

MISI:

1. Mengakses perbaikan indeks Pembangunan Manusia.
2. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia.
3. Mewujudkan peradaban birokrasi melalui tata kelola pemerintahan yang profesional, aspiratif, partisipatif dan transparan.
4. Melaksanakan pengembangan wilayah dan pembangunan infrastruktur wilayah secara merata.

5. Meningkatkan perekonomian daerah melalui pengolahan sumber daya daerah dan lingkungan hidup secara berkelanjutan dan investasi yang berkeadilan.
6. Mewujudkan tata kelola keuangan yang efektif, efisien, produktif, transparan dan akuntabel.
7. Meningkatkan kualitas kehidupan beragama dan nilai-nilai budaya.
8. Menegakkan supremasi hukum, kramanan dan ketertiban.

2. Profil Kecamatan Tarowang

Tarowang merupakan kecamatan yang berada di Kabupaten Jeneponto Provinsi Sulawesi Selatan Indonesia. Kecamatan Tarowang terdiri dari 8 desa dengan 6 diantaranya berada di daerah pantai dan 2 lainnya bukan di daerah pantai. Lokasi masing-masing desa ke ibukota Kecamatan dan Ibu kota Kabupaten sangat bervariasi. Jarak desa ke ibukota Kecamatan berkisar 0-7 km dari ibukota Kecamatan (Tarowang), sedangkan untuk jarak terdekat adalah Desa Tarowang. Kecamatan Tarowang merupakan hasil pemekaran wilayah dari Kecamatan. Pembentukan Kecamatan Tarowang berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jeneponto Nomor 9 Tahun 2006. Pada peraturan ini wilayah Kecamatan Tarowang. Pada peraturan ini, wilayah Kecamatan Tarowang merupakan hasil pemekaran wilayah dari wilayah Kecamatan Batang. Desa-desa ini adalah Desa Tino, Desa Bonto Ujung, Desa Balangloe Tarowang. Desa Balang Beru, Desa Tarowang Desa, Desa Allu Tarowang, Desa Pao dan Desa Bontorappo. Karena pemekaran ini, wilayah Kecamatan Batang hanya terdiri dari

Kelurahan Togo-Togo, Bontoraya, Desa Camba-Camba, Desa Kaluku, Desa Maccini Baji dan Desa Tamanroya.

a. Sejarah Kecamatan Tarowang

a. Geografis

Secara geografis, Kabupaten Jeneponto terletak di 5 23`-5 42` Lintang Selatan dan 119 29`-119 56` Bujur Timur. Kabupaten ini berjarak sekitar 91 Km dari Makassar. Luas wilayahnya 749,79 Km² dengan kecamatan Bangkala Barat sebagai kecamatan paling luas yaitu 152,96 Km² atau setara 20,4 persen luas wilayah Kabupaten Jeneponto. Sedangkan kecamatan terkecil adalah Arungkeke yakni seluas 29,91 Km²

b. Batas Kecamatan

1. Sebelah utara: berbatasan dengan Kecamatan Kelara.
2. Sebelah timur: berbatasan dengan Kecamatan Bantaeng
3. Sebelah selatan: berbatasan dengan Laut Flores
4. Sebelah barat: berbatasan dengan Kecamatan Batang

c. Luas Wilayah

1. Bonto Rappo: 5,11 km
2. Pao : 3,78 km
3. Tarowang: 4,12 km
4. Allu Tarowang: 3,70 km
5. Balang Baru: 7,27 km
6. Balang Loe Tarowang: 2,50 km
7. Bonto Ujung: 5,16

8. Tino : 9,04

d. Demografis Kependudukan

Berdasarkan data administrasi pemerintahan kecamatan Tarowang jumlah penduduk yang tercatat secara administrasi, Jumlah total 49.290 jiwa. Dengan perincian penduduk berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24.459 jiwa sedangkan penduduk berjenis kelamin perempuan sebanyak 24.834 jiwa.

Tabel 4. 1 Demografis Kependudukan

| No. | Jenis kelamin | Jumlah |
|-----|---------------|--------|
| 1. | Laki-laki | 24.459 |
| 2. | Perempuan | 24.831 |

Sumber: Kantor Kecamatan Tarowang

e. Administrasi Kecamatan Tarowang

Struktur pemerintah Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto berikut ini:

Tabel 4. 2 Nama Pejabat Administrasi Kecamatan Tarowang

| No | Nama | Jabatan |
|-----|--------------------------------|---------------------------------|
| 1. | Taufik, S.Sos.,MM | Camat |
| 2. | MappasallangSyahrirS.Sos.,M.AP | Sekretaris |
| 3. | Abd. Ruvai | Kasi Pelayanan Umum |
| 4. | Arrahman, S.Pi | Kasi Pemerintahan |
| 5. | Irfan Sese,S.IP | Kasi Pembangunan |
| 6. | Rahmawati AM,d | Kasi Perencanaan |
| 7. | Abd. Rahman | Kasi Keuangan |
| 8. | Asis, SE | Kasi Kesejahteraan Sosial |
| 9. | Suparman.H, S.TP | Kasi ketentraman dan Ketertiban |
| 10. | Budi Ashar, S.Pd | Kasi Umum dan Kepegawaian |
| 11. | Rahmawati | Kasubag Perencanaan |
| 12. | H.Syarifuddin | Bendahara |

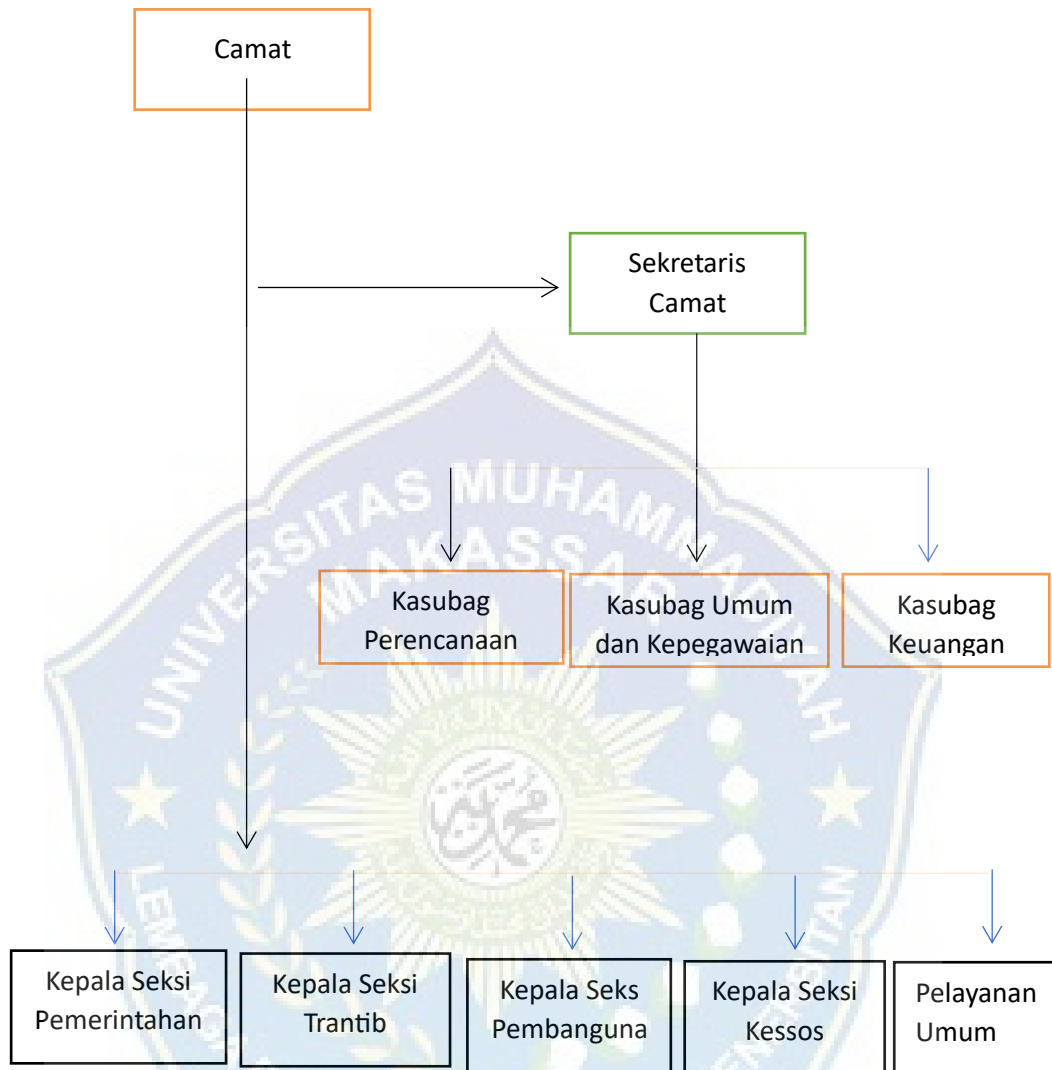
*Sumber:*Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto

f. Struktur organisasi

1. Camat ;
2. Sekretaris ;
 - a. Sub bagian perencanaan ;
 - b. Sub bagian keuangan ;
 - c. Sub bagian kepegawaian ;
3. Seksi pemerintahan ;
4. Seksi pembangunan ;
5. Seksi umum ;
6. Seksi trantib ;
7. Seksi ketertiban



Gambar 4.2 Bagan Susunan Organisasi Kecamatan Tarowang



Sumber: Kantor Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto

g. Tugas dan Fungsi Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto

Adapun tugas dan fungsi Perangkat Daerah Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto.

- a. Kecamatan di pimpin Oleh Seorang Camat yang mempunyai tugas pokok, Memimpin kecamatan dalam membina, mengkoordinasikan dan

melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati di bidang pemerintahan, ketentraman, Dan ketertiban , pembangunan masyarakat desa /kelurahan perekonomian kesejahteraan rakyat, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, pelayanan masyarakat serta pembinaan sekretariat kecamatan sesuai dengan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

1. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana di maksud pada ayat (1) kepala kecamatan mempunyai fungsi:
 - a. Pelaksanaan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh bupati untuk menangani sebagian otonomi daerah;
 - b. Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - c. Pelaksanaan koordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - d. Pelaksanaan koordinasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
 - e. Pelaksanaan koordinasi pemerintahan prasarana dan fasilitas umum;
 - f. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan;
 - g. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/ kelurahan;
 - h. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan /atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan;

- i. Pembinaan dan pelaksanaan kesekretariatan kecamatan;
 - j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya;
2. Rincian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
- a. Membina, mengkoordinasikan dan menyelenggarakan program dan kegiatan di bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, pembangunan masyarakat desa/ kelurahan, perekonomian, dan kesejahteraan rakyat;
 - b. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - c. Mengkoordinasikan pemerintahan dan prasarana dan fasilitas umum;
 - d. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa/ kelurahan;
 - e. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya;
 - f. Membina dan mengarahkan sekretariat kecamatan, pra kepala sub bagian dan kepala seksi dalam menjalankan tugasnya;
 - g. Melakukan pembinaan dan pengendalian atas pengelolaan rumah tangga, administrasi kepegawaian, perlengkapan dan peralatan (aset) dan keuangan kecamatan ;
 - h. Melakukan pembinaan terhadap kedisiplinan dan peningkatan kualitas pegawai dalam lingkup kecamatan;
 - i. Menyelenggarakan koordinasi dengan instansi unit kerja terkait ;

- j. Menilai prestasi kerja sekretaris kecamatan, para kepala sub bagian dan kepala seksi dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier ;
- b. Sekretaris kecamatan dipimpin oleh sekretaris camat mempunyai tugas pokok merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas kesekretariatan, meliputi urusan umum dan kepegawaian, perencanaan dan pelaporan serta pengelolaan keuangan dan lingkungan kecamatan ;
 - 1. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekretariat kecamatan mempunyai fungsi ;
 - a. Perumusan, kebijakan teknis di bidang umum, kepegawaian, perlengkapan dan asset, perencanaan serta pelaporan keuangan ;
 - b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan di bidang umum, kepegawaian, perlengkapan, dan asset perencanaan serta keuangan ;
 - c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang umum, kepegawaian, perlengkapan asset, perencanaan dan pelaporan serta keuangan ;
 - d. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan kesekretariatan ;
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya ;
 - f. Rincian tugas yang dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut;
 - 2. Rincian tugas sebagaimana dimaksud aya (1) sebagai berikut;

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan sekretariat kecamatan sebagai pedoman pelaksanaan tugas ;
- b. Melaksanakan tugas untuk kepentingan dinas ;
- c. Menerima, meneliti, mengagenda dan mendistribusikan surat – surat masuk dan surat keluar ;
- d. Mengelola urusan rumah tangga ;
- e. Mengelola urusan administrasi keuangan ;
- f. Mengelola urusan administrasi kepegawaian ;
- g. Mengelola urusan administrasi perlengkapan dan peralatan ;
- h. Mengkoordinasikan penyusunan laporan pelaksanaan program/ kegiatan ;
- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan ;
- j. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat ;
- k. Mengkoordinasikan pemerintahan dan prasarana fasilitas pelayanan umum;
- l. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa/ kelurahan ;
- m. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya;
- n. Membina dan mengarahkan sekretariat kecamatan, para kepala sub bagian dan kepala seksi dalam melaksanakan tugasnya ;
- o. Melakukan pembinaan dan pengendalian atas pengelolaan rumah tangga, administrasi kepegawaian, perlengkapan dan peralatan (Asset) dan keuangan kecamatan.

- p. Melakukan pembinaan terhadap kedisiplinan dan peningkatan kualitas pegawai dalam lingkup kecamatan ;
 - q. Menyelenggarakan koordinasi dengan instansi unit kerja terkait ;
 - r. Menilai prestasi kerja sekretaris kecamatan, para kepala sub bagian dan kepala seksi dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier ;
- c. Sub bagian umum dan kepegawaian dipimpin oleh seorang kepala sub bagian mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/ mengecek, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan administrasi tata usaha dan kepegawaian lingkup kecamatan ;
1. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala sub bagian dan kepegawaian mempunyai fungsi :
 - a. Penyiapan bahan perumusan ;
 - b. Pemberian dukungan atas pelaksanaan tugas dibagian umum kepegawaian ;
 - c. Pembinaan dan pengordinasian tugas di bagian umum dan kepegawaian ;
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya ;
 2. Rincian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
 - a. Penyusunan rencana pelaksanaan program dan kegiatan dibagian umum kepegawaian sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas ;

- b. Mengolah dan melaksanakan urusan rumah tangga dan surat menyurat ;
 - c. Mengolah dan melaksanakan urusan kearsipan ;
 - d. Mengolah dan melaksanakan urusan perjalanan dinas;
 - e. Mengolah dan melaksanakan urusan ketatalaksanaan ;
 - f. Mengelolah dan melaksanakan urusan perlengkapan ;
 - g. Mengelolah dan melaksanakan urusan umum lainnya ;
 - h. Mengelolah dan melaksanakan urusan kepegawaian ;
 - i. Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan sub bagian tata usaha dan kepegawaian ;
 - j. Menilai prestasi kerja staf dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier ;
 - k. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan sub bagian tata usaha dan kepegawaian ;
 - l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- d. Sub bagian perencanaan dipimpin oleh seorang kepala sub bagian mempunyai tugas pokok perencanaan kegiatan memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek , mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan tugas sub bagian perencanaan lingkup kecamatan ;
1. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala sub bagian perencanaan mempunyai tugas :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di sub bagian perencanaan ;
 - b. Peemberian dukungan atas pelaksanaan tugas di sub bagian perencanaan ;
 - c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di sub bagian perencanaan ;
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
2. Rincian tugas yang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut ;
- a. Menyusun rencana dan jadwal kegiatan operasional tahunan kecamatan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
 - b. Menghimpun dan mempersiapkan bahan penyusunan rencana kerja kecamatan ;
 - c. Menghimpun dan mempersiapkan bahan penyusunan laporan ;
 - d. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja program dan kegiatan kecamatan
 - e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan perencanaan program dan kegiatan di lingkup kecamatan ;
 - f. Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan sub bagian perencanaan dan pelaporan ;
 - g. Menginventarisir permasalahan – permasalahan pelaksanaan program kegiatan ;

- h. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan sub bagian perencanaan dan pelaporan ;
- i. Melaksanakan penyiapan bahan dan penyusunan RKA, DPA , LAKIP, RENSTRA, dan RENJA ;
- j. Menilai prestasi kerja staf dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier ;
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan ;
- e. Sub bagian keuangan dipimpin oleh seorang kepala sub bagian mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan urusan keuangan, kegiatan kebendaraan lingkup kecamatan.
 - a. Membuat rencana operasional program kerja sub bagian keuangan ;
 - b. Mempersiapkan bahan-bahan dan menyusun rencana kebutuhan anggaran dilingkungan kecamatan sebagai pedoman pelaksanaan tugas ;
 - c. Membuat daftar usulan kegiatan ;
 - d. Membuat daftar gaji dan melaksanakan penggajian ;
 - e. Menyiapkan proses administrasi terkait dengan penatausahaan keuangan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku ;
 - f. Melaksanakan pembendaharaan keuangan ;

- g. Mengkoordinasikan penyusunan rencana anggaran untuk periode lima tahunan dan tahunan ;
- h. Mengelola dan melaksanakan verifikasi anggaran ;
- i. Mengelola dan melaksanakan pembukuan dan pelaporan keuangan ;
- j. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan kegiatan sub bagian keuangan ;
- k. Melaksanakan pengendalian tugas pembantu pemegang kas ;
- l. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan ;
- f. Seksi pemerintahan dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas pokok membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan , evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan ;
 - a. Menyusun rencana program dan kegiatan seksi pemerintahan sebagai pedoman pelaksanaan tugas ;
 - b. Menyelenggarakan fasilitas pemilihan kepala desa dan badan perwakilan desa ;
 - c. Menyelenggarakan lomba atau penilaian desa/kelurahan tingkat kecamatan ;
 - d. Menyelenggarakan fasilitas kerjasama antar desa/kelurahan dan penyelesaian perselisihan antardesa/ kelurahan ;
 - e. Memfasilitasi penataan desa/kelurahan dan penyusunan peraturan desa ;

- f. Melaksanakan kegiatan administrasi kependudukan, inventarisasi asset daerah atau kekayaan daerah lainnya yang ada di wilayah kerjanya ;
- g. Menyelenggarakan koordinasi dengan instansi atau unit kerja terkait ;
- h. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan untuk mengetahui tugas – tugas yang telah dan belum di laksanakan ;
- i. Melaksanakan evaluasi dan menyusun laporan hasil pelaksanaan kegiatan seksi pemerintahan ;
- g. Kepala seksi pembangunan mempunyai tugas pokok membantu camat dalam membina, mengkoordinasi dalam melaksanakan tugas di bidang pembangunan ;
 - a. Menyusun rencana program dan kegiatan seksi pembangunan sebagai pedoman pelaksanaan tugas ;
 - b. Melaksanakan fasilitas dan koordinasi penyelenggaraan pembangunan desa / kelurahan di wilayah kerjanya ;
 - c. Melaksanakan dan memfasilitasi pemungutan atas pajak dan retribusi daerah di wilayah kerjanya ;
 - d. Mengkoordinasikan pelaksanaan pembangunan swadaya masyarakat;
 - e. Menyelenggarakan pembinaan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan lembaga adat ;

- f. Menyelenggarakan fasilitas kegiatan organisasi sosial/kemasyarakatan dan lembaga swadaya masyarakat (LSM) ;
 - g. Menyelenggarakan koordinasi dengan instansi atau unit kerja terkait;
 - h. Memantau, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan untuk mengetahui tugas-tugas yang telah dan belum dilaksanakan ;
 - i. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas yang diberikan oleh camat ;
 - j. Dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada camat.
- h. Seksi pelayanan umum dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas pokok membantu camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang pelayanan umum ;
- Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala seksi pelayanan umum mempunyai fungsi

- a. Penyusunan program dan rencana kerja seksi pelayanan umum ;
- b. Pelaksanaan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh bupati kepada camat seksi pelayanan umum
- c. Penyelenggaraan pelayanan umum sesuai dengan yang dilimpahkan oleh bupati kepada camat

- d. Pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan umum di kecamatan
- e. Penyelenggaraan tugas pembantuan tugas lain yang diberikan sesuai fungsinya
- i. Seksi kesejahteraan sosial dipimpin oleh seorang kepala seksi, mempunyai tugas pokok membantu camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas dibidang kesejahteraan sosial
 - a. Menyusun rencana program dan kegiatan seksi kesejahteraan sosial sebagai pedoman pelaksanaan tugas
 - b. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan kegiatan program pendidikan, generasi muda, olahraga, kebudayaan, kepramukaan, serta peranan wanita.
 - c. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan kegiatan program kesejahteraan masyarakat.
 - d. Melaksanakan fasilitas penyelenggaraan sarana pendidikan dan pelayanan kesehatan ;
 - e. Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan di bidang pencegahan dan penanggulangan bencana alam, pengungsi, dan masalah sosial ;
 - f. Menyelenggarakan koordinasi dengan instansi atau unit kerja terkait ;

- g. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan untuk mengetahui tugas-tugas yang telah dan belum di laksanakan.
- h. Melaksanakan evaluasi dan menyusun laporan hasil pelaksanaan kegiatan seksi kesejahteraan sosial ;
- i. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas yang diberikan oleh camat ;
- j. Dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawan kepada camat ;
- j. Seksi ketentraman dan ketertiban dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas pokok membantu camat dan membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas dibidang ketentraman dan ketertiban ;
 - a. Menyusun rencana program dan kegiatan seksi ketentraman dan ketertiban, ideologi dan kesatuan bangsa, serta kemasyarakatan ;
 - b. Melaksanakan koordinasi dan pembinaan kesatuan polisi pamong praja dan perlindungan masyarakat di wilayah kerjanya ;
 - c. Menyelenggarakan koordinasi dengan instansi atau unit kerja terkait ;

- d. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan untuk mengetahui tugas-tugas yang telah dan belum dilaksanakan ;
 - e. Menyusun rencana program dan kegiatan seksi ketentraman dan ketertiban sebagai pedoman pelaksanaan tugas ;
 - f. Menegakkan dan melaksanakan peraturan daerah dan keputusan bupati serta peraturan perundang-undangan lainnya diwilayah kerjanya ;
 - g. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan untuk mengetahui tugas-tugas yang telah dan belum dilaksanakan ;
 - h. Melaksanakan evaluasi dan menyusun laporan hasil pelaksanaan kegiatan seksi ketentraman dan ketertiban umum;
 - i. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas yang diberikan oleh camat.
3. Pelayanan Publik Kecamatan Tarawang

Pelayanan publik merupakan layanan yang disediakan oleh Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan dan perizinan, serta layanan lainnya yang berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat.

1. Layanan Administrasi Kependudukan

Layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tarowang meliputi surat pengantar pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian dan surat pindah. Prosedur layanan ini mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan mulai dari penerimaan berkas, verifikasi data dan penerbitan surat pengantar. Contohnya Seorang warga yang membutuhkan KTP baru karena pindah alamat dapat mengajukan permohonan di kantor kecamatan. Proses ini dimulai dengan pengisian formulir, pengumpulan dokumen pendukung seperti KK dan surat pengantar dari RT/RW, serta foto diri. Setelah berkas diverifikasi oleh petugas, data akan diinput ke sistem dan KTP baru akan diterbitkan dalam waktu yang ditentukan sesuai SOP.

2. Layanan Perizinan

Layanan perizinan di Kecamatan Tarowang mencakup penerbitan izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), dan izin-izin lainnya yang diperlukan oleh masyarakat untuk menjalankan aktivitas ekonomi dan pembangunan. Contohnya Pengurusan izin usaha di Kecamatan Tarowang dapat dilakukan dengan mengisi formulir permohonan yang tersedia di kantor kecamatan atau melalui sistem online. Dokumen yang dibutuhkan termasuk fotokopi KTP pemohon, fotokopi NPWP,

dan dokumen pendukung lainnya. Proses verifikasi dilakukan oleh petugas kecamatan dan izin usaha diterbitkan setelah semua persyaratan terpenuhi.

3. Layanan Kesejahteraan Sosial

Layanan kesejahteraan sosial mencakup bantuan sosial bagi masyarakat yang membutuhkan, program pemberdayaan masyarakat, dan layanan kesehatan dasar. Kecamatan Tarowang bekerja sama dengan dinas terkait untuk memastikan bantuan sosial tepat sasaran dan program pemberdayaan masyarakat berjalan efektif. Contohnya Dalam program bantuan sosial, petugas kecamatan melakukan pendataan warga yang memenuhi kriteria untuk menerima bantuan. Data ini kemudian diverifikasi dan disahkan oleh kepala desa dan camat. Bantuan disalurkan secara berkala dan pemanfaatannya diawasi untuk memastikan tepat guna.

4. Layanan Infrastruktur

Pelayanan infrastruktur melibatkan pembangunan dan pemeliharaan fasilitas umum seperti jalan, jembatan, dan fasilitas lainnya yang mendukung aktivitas sehari-hari masyarakat. Kecamatan Tarowang bekerja sama dengan pemerintah kabupaten untuk mengidentifikasi kebutuhan infrastruktur dan melaksanakan proyek-proyek pembangunan.

Contohnya Pembangunan jalan desa dilakukan berdasarkan usulan dari masyarakat melalui musyawarah desa. Setelah disetujui, proyek ini diajukan ke kecamatan dan diteruskan ke dinas terkait di kabupaten. Proses pembangunan diawasi oleh petugas kecamatan untuk memastikan sesuai dengan spesifikasi dan anggaran yang telah ditetapkan.

B. Hasil Penelitian

Good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan konsep yang mengacu pada cara-cara yang digunakan pemerintah untuk mengelola sumber` daya publik dan urusan yang ada di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto. Implementasi *good governance* dalam peningkatan pelayanan publik merupakan upaya sistematis yang dilakukan pemerintah untuk memastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bersifat akuntabel, transparan, terbuka dan sesuai dengan aturan hukum. Dengan ini diharapkan pemerintahan yang efektif, efisien dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat sehingga kepercayaan publik kepada pemerintah meningkat dan kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

Peneliti membahas lebih lanjut bagaimana “Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto” dengan menggunakan beberapa indikator yang meliputi indikator Sedarmayanti (2004) yakni (1) Akuntabilitas, (2) Transparansi, (3) Keterbukaan, (4) Aturan Hukum.

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas merujuk pada tanggung jawab yang dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk menjalankan dan mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, dan penggunaan sumber daya kepada masyarakat terkait pelayanan publik. Akuntabilitas menekankan perlunya sistem pertanggungjawaban yang jelas. Pertanggungjawaban ini bervariasi tergantung pada organisasi organisasi yang bersangkutan. Tetapi pada dasarnya, akuntabilitas mengacu pada ketaatan terhadap peraturan dan hukum yang berlaku untuk menjalankan tugasnya dengan penuh tanggungjawab, mekanisme yang efektif dan terbuka untuk umpan balik masyarakat.

Tabel 4.3 Hasil Pengukuran Indikator Kinerja Kecamatan Tarowang

| Indikator Kinerja | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------|------|------|------|------|------|
| Persentase Pencapaian targetbSKPD | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| Persentase SKPD yang tast aturan dalam pelaksanaan program dan kegiatan | 100 | 100 | 100 | | | |
| Indeks pelayanan masyarakat | | | | B | | |
| Indeks pelayanan kecamatan | | | | B | | |

Sumber: Kantor Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto

Berdasarkan tabel diatas dari hasil pengukuran indikator kinerja dengan target kinerja jangka menengah memperlihatkan *trend positif*

ini disebabkan oleh peran aktif kepala wilayah Kecamatan Tarowang bersama para bawahannya yang memiliki integritas dan loyalitas dalam melaksanakan program-program dan kegiatan. Selaku pemangku jabatan Kepala Wilayah Kecamatan Tarowang senantiasa memberikan motivasi dan edukasi kepada bawahannya sehingga mampu terlepas dari segala bentuk permasalahan yang dihadapi dalam menjalankan kegiatan dan program.

Untuk mengetahui lebih jelas Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto mengenai akuntabilitas, berikut hasil wawancara dengan informan Bapak MS selaku Sekretaris Camat Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto mengatakan bahwa:

“..Terkait dengan akuntabilitas, pemerintah Kantor Kecamatan Tarowang harus memperhatikan mekanisme atau langkah-langkah sebelum bertindak, bagaimana pemerintah Kecamatan Tarowang melihat apa kebutuhan dari masyarakat kemudian kebutuhannya kita lihat kembali dari segi pelayanan dan lain sebagainya, dalam pemerintahan juga pastinya semua pegawai sudah memiliki tugasnya masing-masing, jadi yang dibutuhkan oleh masyarakat bisa kami selesaikan secara terstruktur ..”
(Hasil wawancara pada tanggal 18 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tarowang telah bertanggungjawab terhadap pelayanan yang di butuhkan oleh

masyarakat dan aparat pemerintah melaksanakan sesuai dengan tugasnya masing-masing.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak A selaku Kasi Pemerintahan mengenai akuntabilitas mengatakan bahwa:

“..Menegenai akuntabilitas, sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat kita sebagai pegawai disini membantu masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dan itu sudah pasti sesuai dengan aturan baik pelayanan dan sebagainya..”{Hasil wawancara pada tanggal 18 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasanya akuntabilitas di Kantor Kecamatan Tarowang benar-benar terlaksana sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aturan hukum.

Untuk lebih jelasnya, Hal serupa disampaikan oleh S selaku masyarakat mengenai akuntabilitas kantor Kecamatan Tarowang bahwasanya:

“..Yang dilakukan oleh kantor Kecamatan mengenai akuntabilitasnya kepada masyarakat itu sudah baik dari bentuk pelaksanaan dan pelayanannya. Mekanisme saya rasa sangat penting seperti waktu saya mengurus surat pengantar untuk KTP pegawainya mengarahkan dengan baik dan saya meyakini bahwa pegawai di Kantor Kecamatan benar-benar bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan mekanisme yang berlaku..” (Hasil wawancara pada tanggal 20 April 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwasanya akuntabilitas di Kantor Kecamatan

dilaksanakan dengan baik sesuai dengan mekanisme yang berlaku. Hal ini dapat dibuktikan mekanisme dalam pembuatan surat pengantar e-KTP. Masyarakat terlebih dahulu mengikuti mekanisme yang ada yaitu:

1. Masyarakat terlebih dahulu datang ke Kantor Kecamatan untuk mendaftarkan diri dengan membawa dokumen yang diperlukan.
2. Dokumen yang diperlukan
 - Kartu Keluarga (KK)
 - Akta Kelahiran
 - Foto copy KTP orangtua/wali
3. Verifikasi dan Validasi Data
 - Setelah dokumen sudah lengkap kemudian pegawai yang bersangkutan memeriksa keabsahan dan kelengkapan dokumen.
4. Pembuatan Surat Pengantar
 - Jika semua dokumen dan data sudah benar, petugas akan membuat surat pengantar untuk pembuatan E-KTP
 - Surat pengantar tersebut akan di tanda tangani oleh petugas yang berwenang kemudian diserahkan kepada pemohon.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak AR selaku Kasi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Tarowang mengenai implementasi *good governance* dalam peningkatan pelayanan publik Akuntabilitas mengatakan bahwa:

“..Kita berkantor dari jam 7.30 – 16.00 yang tentunya semua pegawai selalu melayani masyarakat, siapapun itu tanpa membeda-bedakan. Pegawai Kantor Kecamatan Tarowang tetap melayani masyarakat dengan sepenuh hati sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tentunya akuntabilitas sudah jelas diterapkan..”(hasil wawancara pada tanggal 18 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Tarowang bertanggung jawab atas segala tugasnya dan memberi pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya sesuai kebutuhan masyarakat..”

Selanjutnya wawancara dengan Informan K selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“..Akuntabilitas itu tanggungjawab yaa.., saya merasa kalau di Kantor Kecamatan itu cukup baik. Kalau ada yang mau saya urus pegawainya disitu pasti najelaskan surat-surat yang nabutuhkan..” (Hasil wawancara dengan informan K)

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwasanya masyarakat merasa pelayanan di Kantor Kecamatan Tarowang memiliki akuntabilitas yang baik. Pegawai dianggap bertanggungjawab terhadap tugas mereka.

2. Transparansi

Transparansi mencakup upaya menyediakan informasi publik terkait dengan program pelayanan. Setiap proses di dalam pemerintahan harus dilakukan secara akurat serta memadai agar dapat dipahami kemudian terus di pantau. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat.

Untuk mengetahui lebih jelas dari Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto mengenai transparansi, berikut hasil wawancara dengan informan M selaku sekretaris Kantor Kecamatan Tarowang mengatakan bahwa:

“..Transparansi berarti menyediakan informasi yang jelas dan mudah di akses oleh masyarakat terkait dengan pelayanan. Transparansi ini sangat penting karena masyarakat bisa mengetahui layanan publik yang dijalankan, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah..”(Hasil wawancara pada tanggal 18 April 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwasanya dalam pelayanan di Kantor Kecamatan melibatkan penyediaan informasi yang kuat dan mudah diakses tentang program pelayanan. Transparansi memainkan peran penting dalam membangun pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan publik. Oleh karenanya, transparansi di Kantor Kecamatan Tarowang telah terlaksana dan tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan publik tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Selanjutnya wawancara dengan informan K selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“..Informasi tentang layanan masih kurang jelas padahal sekarang sudah canggih, rata-rata juga semua menggunakan hp.. ya harusnya ada web nya minimal facebook supaya kalau ada yang mau ditanyakan kita tidak harus datang langsung ke kantor untuk bertanya tapi kalau kita ke kantor pasti pihak kantor memberi tahu..Hasil wawancara pada tanggal 20 April 2024”

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwasanya Transparansi di Kantor Kecamatan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam menyediakan informasi yang mudah di akses oleh masyarakat.

Selanjutnya wawancara dengan AR selaku Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Tarowang mengatakan bahwa:

“..Transparansi ini meningkatkan kualitas pelayanan kami disini berusaha menyediakan informasi yang jelas dan paling penting mengenai prosedurnya kepada masyarakat..”
(Hasil wawancara pada tanggal 18 April 2024).

Berdasarkan wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa: Transparansi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tarowang dengan mnyediakan informasi yang jelas, terutama mengenai prosedur pelayanan. Hal ini memastikan bahwa masyarakat dapat memahami dan mengikuti prosedur dengan mudah.

Selanjutnya wawancara dengan SN selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“..ini membahas tentang transparansi yaa..transparansi pada pelayanan publik itu sangat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Jika informasi yang diberikan dengan baik seperti terbuka saya pasti berpikir pemerintah di Kantor Camat bekerja dengan baik dan tidak ada yang mereka sembunyikan begitu juga kalau informasinya kurang jelas, saya rasa prosedur di kantor camat tidak semua bisa diakses oleh masyarakat sehingga jika ada yang ingin kami ketahui lebih jelas mengenai prosedur layanannya kami harus datang langsung ke kantor ..” (Wawancara pada tanggal 20 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwasanya transparansi dalam pelayanan publik berdampak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika pemerintah menyediakan informasi secara terbuka, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Sebaliknya, jika informasi kurang jelas, kepercayaan masyarakat kepada pemerintah cenderung menurun. Pemerintah kantor Kecamatan Tarowang masih belum maksimal dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan. Oleh karenanya, transparansi yang efektif sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat.

3. Keterbukaan

Keterbukaan merupakan hal yang wajib dimiliki setiap instansi yang dimana mereka menginginkan terbukanya peluang bagi masyarakat dalam memberikan tanggapan serta kritikan terhadap tindakan pemerintah yang dianggap tidak transparan. Dengan adanya

keterbukaan, maka proses-proses pelayanan berjalan dengan baik karena masyarakat dapat memberi kritikan, tanggapan dan saran sehingga pihak instansi dapat memperbaiki sistem kerjanya sehingga kebutuhan masyarakat dapat tercapai dengan baik serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Untuk mengetahui lebih jelas dari Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik dengan indikator Keterbukaan di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto

Berikut wawancara dengan informan Bapak M selaku sekretaris Kecamatan Tarowang mengatakan bahwasanya:

“..Kalau berbicara mengenai keterbukaan itu, kami selaku pemerintah kantor Kecamatan selalu terbuka mengenai pelayanan dan apapun yang berhak diketahui oleh masyarakat seperti ada yang namanya musrembang yang dimana setiap tahunnya kita adakan dan mengundang seluruh elemen-elemen pemerintahan desa. Mereka terlibat langsung karena ini musyawarah yang setiap tahunnya kita adakan..”(Hasil wawancara pada tanggal 18 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwasanya implementasi *good governance* dengan indikator Keterbukaan sudah sangat tercapai, mengapa demikian? Bahwa saat dilakukan wawancara dengan M selaku Sekretaris Kecamatan Tarowang mengatakan bahwa pemerintah harus terbuka mengenai pelayanan dan apapun yang berhak di ketahui oleh masyarakat dan M mengatakan bahwa setiap tahunnya mengadakan Musyawarah.

Gambar 4.3 Musyawarah bersama masyarakat



Sumber: Kecamatan Tarowang

Selanjutnya hal serupa disampaikan oleh SN selaku masyarakat mengenai Keterbukaan bahwasanya:

“..Keterbukaan pemerintah ketika melakukan pelayanan meningkatkan kepercayaan saya terhadap mereka karena informasi yang diberikan secara terbuka dan juga pemerintah disini selalu menerima jika ada masyarakat yang protes, saya merasa percaya kalau pemerintah disini memberikan kami pelayanan dengan baik..” (Hasil wawancara pada tanggal 19 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwasanya Pemerintah Kecamatan Tarowang terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Transparansi dan keterbukaan terhadap umpan balik pemerintah dan masyarakat meningkatkan keyakinan terhadap kinerja pemerintah.

Selanjutnya wawancara dengan AR selaku Kasi Pelayanan Umum mengenai Keterbukaan terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Tarowang mengatakan bahwa:

“..Mengenai keterbukaan ya, kami disini memberi peluang kepada masyarakat untuk memberi masukan dengan menyediakan kotak saran dan pasti kami disini juga siap menerima jika ada keluhan dari masyarakat karena itu termasuk bahan evaluasi kami juga supaya kedepannya pelayanan disini menjadi lebih baik..” (Wawancara pada tanggal 18 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwasanya Penerapan Keterbukaan informasi di Kecamatan Tarowang telah berhasil dengan memberi peluang kepada masyarakat untuk memberi masukan kepada birokrasi Kecamatan Tarowang.

4. Aturan Hukum

Aturan hukum menjadi pedoman yang harus dijalankan dan menekankan pentingnya kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku. Aparatur Sipil Negara dan masyarakat diwajibkan untuk mematuhi setiap ketentuan yang berlaku dan memastikan bahwa semua yang dikerjakan berjalan sesuai dengan aturan hukum.

Untuk mengetahui lebih jelas dari Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto dengan indikator Aturan Hukum, Berikut wawancara bersama Informan Bapak M selaku Sekretaris Kecamatan Tarowang mengatakan bahwa:

“..Berbicara mengenai aturan hukum Pemerintah kecamatan Tarowang menerapkan aturan hukum dengan menyusun dan mengikuti SOP yang jelas sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Setiap proses pelayanan diatur untuk memastikan bahwa setiap tindakan dilakukan sesuai dengan hukum..”(Hasil wawancara pada tanggal 18 April 2024).

Berdasarkan wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwasanya: Pemerintah Kecamatan Tarowang menerapkan aturan hukum dengan mengikuti SOP sesuai dengan aturan yang berlaku. Setiap proses pelayanan harus dipastikan bahwa tindakan yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Kecamatan Tarowang sesuai dengan ketentuan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto.

Selanjutnya wawancara bersama informan A selaku Kasi Pemerintahan mengenai Aturan hukum mengatakan bahwa:

“..Aturan Hukum itu jelas, dimana pegawai sudah melakukan sesuai dengan peran dan haknya masing-masing..”(Hasil wawancara pada tanggal 18 April 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka penulis menyimpulkan bahwa Implementasi *Good Governance* Aturan Hukum di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto menunjukkan bahwa aturan hukum sudah berjalan dengan baik. Pegawai di kantor Kecamatan menjalankan tugas dan tanggungjawab mereka sesuai dengan peran hak masing-masing. Setiap pegawai memahami tugas yang harus mereka laksanakan. Dengan diterapkannya aturan hukum yang jelas maka setiap tindakan pelayanan dilakukan secara teratur.

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak AR selaku Kasi Pelayanan Publik bahwasanya:

“..Kalau berbicara tentang aturan, saya merasa aturan yang di terapkan di Kecamatan Tarowang berjalan dengan baik. Kami disini selaku pegawai selalu berusaha semaksimal mungkin dalam hal pelayanan berdasarkan apa yang dibutuhkan masyarakat dan sudah pasti kami mengikuti aturan yang ada. Sesuai dengan Peraturan Bupati Jeneponto Nomor 49 Tahun 2016 mengenai kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja kantor kecamatan..” (hasil wawancara pada tanggal 18 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan dengan adanya Peraturan Bupati Jeneponto Nomor 49 Tahun 2016, pegawai di Kecamatan Tarowang memiliki panduan yang jelas mengenai kedudukan, tugas dan fungsi mereka. Aturan tersebut meliputi:

1. Kedudukan dan Susunan Organisasi

Menetapkan struktur organisasi Kecamatan dengan memastikan bahwa setiap posisi dan peran dalam Kecamatan memiliki tanggung jawab yang jelas.

2. Tugas dan Fungsi

Setiap pegawai di Kecamatan memiliki tugas dan fungsi spesifik yang harus mereka laksanakan, sesuai dengan tugas mereka dalam struktur organisasi.

3. Tata kerja

Tata kerja yang ditetapkan dalam peraturan ini memastikan bahwa setiap tindakan pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

Hal ini memastikan bahwa setiap pegawai bekerja sesuai dengan aturan yang ada sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Tarowang.

Hal serupa juga disampaikan oleh S selaku masyarakat bahwasanya:

“..Pemerintahan disini selalu bersikap adil kepada masyarakat kami tidak membeda-bedakan baik itu keluarga, masyarakat yang status sosialnya diatas dan dibawah kami tidak membeda-bedakan pelayanannya dan juga pegawai kantor kecamatan tarowang mengikuti prosedur yang ada..”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya pemerintah Kecamatan Tarowang bersikap adil dalam proses pelayanan dan mengikuti SOP yang ada.

Selanjutnya disampaikan oleh SH selaku masyarakat bahwasanya:

“..Ini sesuai yang saya rasakan, saya melihat kalau pelayanan kantor itu mengikuti aturan, pegawai yang melayani saat itu mengecek dulu dokumen sesuai kebutuhan kita baru dia proses..” (Hasil wawancara dengan informan H)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwasanya masyarakat di Kecamatan Tarowang telah menerapkan aturan hukum dengan aturan hukum. Prosedur yang dilakukan sudah sesuai

dengan peraturan yang berlaku dan pegawai selalu memastikan kelengkapan dokumen sebelum memproses.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan dari hasil penelitian mengenai Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto yang menggunakan 4 (empat) indikator menurut Sedarmayanti, 2004 yang meliputi sebagai berikut:

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan adanya kewajiban bagi aparatur Pemerintah untuk bertindak selaku penanggungjawab atas segala tindakan dan kebijakan yang diterapkannya. Akuntabilitas merujuk pada tanggung jawab yang dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, dan penggunaan sumber daya kepada masyarakat. Dwiyanto *et al* (2002) berpendapat bahwa akuntabilitas merupakan tindakan pertanggungjawaban aparatur pemerintah kepada masyarakat yang bersangkutan terkait pelayanan yang diberikan.

Akuntabilitas menekankan perlunya sistem pertanggungjawaban yang jelas Pemerintah Kantor Kecamatan Tarowang memiliki mekanisme yang efektif dan terbuka untuk umpan balik masyarakat. Responsivitas terhadap keluhan dan kemampuan untuk menegakkan aturan secara adil merupakan kunci pemerintahan yang baik . berdasarkan teori yang diuraikan dalam buku “Mewirauahakan Birokrasi”, akuntabilitas dalam

birokrasi tidak hanya mengenai kepatuhan terhadap kepatuhan terhadap peraturan, tetapi juga mencakup tanggung jawab moral dan etika dalam memberikan pelayanan publik (Sukidjo, 2002)

Akuntabilitas ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai mekanisme yang diambil oleh kantor Kecamatan dalam memastikan bahwa tanggungjawabnya kepada masyarakat benar-benar terpenuhi.

2. Transparansi

Menurut Sedarmayanti 2004, Transparansi merupakan salah satu bagian dalam konsep *good governance*. transparansi berarti menyediakan informasi yang lengkap, akurat dan mudah di akses terkait prosedur pelayanan, persyaratan administrasi dan waktu penyelesaian program pelayanan. Pemerintah Kecamatan Tarowang melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik. Informasi mengenai prosedur layanan, persyaratan administrasi dan waktu penyelesaiannya.

Berdasarkan fakta yang ditemukan peneliti dilapangan, pada aparatur pemerintah Kecamatan Tarowang sudah berusaha memberikan transparansi mengenai prosedur pelayanan namun belum semua prosedur pelayanan bisa diakses oleh masyarakat.

Hal yang harus dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Tarowang dengan meningkatkan Transparansi pelayanan dengan menyediakan informasi yang lengkap, jelas dan mudah diakses oleh masyarakat. Pemerintah bisa memanfaatkan berbagai media seperti web resmi dan sosial media untuk menyebarkan prosedur dan layanan yang tersedia. Hal ini akan membantu meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah dan memastikan pelayanan publik berjalan dengan baik.

3. Keterbukaan

Menurut Sedarmayanti 2004, Keterbukaan merupakan salah satu hal yang mendasar dalam *good governance* yang berfokus pada informasi dan partisipasi masyarakat. keterbukaan berarti memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memahami, mengetahui mekanisme dan berpartisipasi dalam proses pelayanan publik serta memberi kesempatan kepada masyarakat dalam memberi kritik dan saran kepada pemerintah. Pemerintah Kecamatan Tarowang berusaha untuk menciptakan lingkungan yang terbuka dengan menyediakan kotak saran terkait dengan kritik dan saran dari masyarakat mengenai pelayanan publik.

Keterbukaan dalam pelayanan publik di Kecamatan Tarowang memberi dampak positif terhadap masyarakat. Dengan tersedianya kotak saran dan Pemerintah Kecamatan Tarowang menerima kritikan apabila masyarakat punya keluhan mengenai pelayanan publik dapat memperkuat hubungan antara masyarakat dengan Pemerintah Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto.

4. Aturan Hukum

Menurut Sedarmayanti 2004, Aturan hukum merupakan pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh. Aturan hukum elemen terpenting dari *good governance* yang memastikan bahwa semua tindakan pemerintah dilakukan sesuai dengan hukum yang berlaku serta tidak membedakan status sosial masyarakat dalam memberi layanan. Penerapan aturan hukum dalam pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan sistem yang adil dengan mengikuti standar operasional prosedur (SOP) dan peraturan perundang-undangan untuk memastikan bahwa setiap layanan publik diberikan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah termasuk di Kecamatan Tarowang yang telah dituangkan dalam **Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik**: Undang-undang ini menetapkan prinsip – prinsip dan standar yang harus dipenuhi oleh setiap instansi pemerintah. Tujuannya untuk memastikan bahwa pelayanan publik dilaksanakan secara akuntabel, transparan, dan adil. **KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik**. Pedoman ini memberikan arahan mengenai cara penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Dengan adanya pedoman ini, diharapkan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan.

Setiap pegawai Kecamatan Tarowang diwajibkan mengikuti SOP dalam melaksanakan tugasnya mengenai langkah-langkah yang harus diambil, dokumen yang dibutuhkan dan standar waktu pelayanan. Penerapan aturan hukum memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik di Kecamatan Tarowang. Dengan adanya SOP yang jelas dan patuh terhadap aturan, proses menjadi lebih terstruktur. Dengan diterapkannya aturan hukum juga meningkatkan akuntabilitas pegawai pemerintah, sehingga mereka lebih berhati-hati dalam menjalankan tugasnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Implementasi *Good Governance* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Akuntabilitas, Pemerintah Kecamatan sudah sangat baik dan bisa dikatakan sudah tercapai dalam sistem pelayanan publik terhadap yang bersangkutan.
2. Transparansi, Pemerintah Kecamatan Tarowang telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik. Informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan waktu layanan. Namun mengenai prosedur pelayanan tidak semua diinfokan secara terbuka sehingga masyarakat hendak datang langsung ke Kantor Kecamatan untuk mengetahui prosedur pelayanannya.
3. Keterbukaan, Keterbukaan informasi telah diterapkan dengan baik di Kecamatan Tarowang dengan menerima umpan balik dari masyarakat yang kemudian memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan dan juga meningkatkan kepercayaan dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.
4. Aturan Hukum, Pemerintah Kecamatan Tarowang telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas sesuai dengan

peraturan Perundang-undangan dan menjamin keadilan dalam pelayanan serta meningkatkan akuntabilitas pegawai.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, peneliti dapat memberikan saran yaitu sebagai berikut:

1. Kecamatan Tarowang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperkuat transparansi dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai prosedur, persyaratan administrasi dan waktu penyelesaian. Dapat dilakukan melalui situs web resmi atau media sosial untuk menyampaikan informasi tersebut.
2. Masyarakat di Kecamatan Tarowang diharapkan memanfaatkan kotak saran dan kritik yang tersedia di Kantor Kecamatan untuk menyampaikan keluhan, saran, dan masukan mengenai pelayanan publik sehingga pemerintah bisa dengan mudah melakukan perbaikan terkait dengan masukan tersebut.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan mengetahui lebih dalam mengenai Implementasi *good governance* di berbagai aspek pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirul, M., Muis, H., & Rusli, A. M. (2018). Analisis Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakukkang Kota Makassar. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 73–82.
- Andryan. (2023). Implementasi Prinsip Good Governance Skripsi Oleh: Andryan Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan. *Skrip*.
- Barhamudin, B., & Hendra, H. (2021). Kedudukan Camat Menurut Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. *Solusi*, 19(2), 227–251. <https://doi.org/10.36546/solusi.v19i2.362>
- Cahyadi, A. (2017). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2). <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1255>
- Cahyadi, A., & Soenarjanto, B. (2018). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 750–756. <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1277>
- Cahyono, D. P. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Suatu Studi Tentang SilokdesS di Desa Mancon Kecamatan Wilangan Kabupaten Nganjuk. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(01), 56–61.
- Hidayat, E., Pramono, T., Fachruddin, I., & Artha Prissando, F. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perdagangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(1), 29–40. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i1.139>
- Lutfianti, E. N., Wilujeng, S., & Hentika, N. P. (2023). Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Wringinrejo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 216–223.
- Novan Mamoto, I. S. dan G. U. (2018). Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2018 (Studi) Desa Ongkaw Ii Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1–11.

- RI, P. (2009). UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Indonesia R*.
- Rohman, A., & Hanafi, Y. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Reformasi*, 9(2), 153. <https://doi.org/10.33366/rfr.v9i2.1469>
- Sedarmayanti. (2004). Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik). *Jurnal Good Governance*.
- Suaidah, Y. M., & Rohmatillah, E. (2022). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Lembaga Pendidikan Pesantren (Studi Kasus Pada Pondok Pesantren Hamalatul Qur'an Jombang). *SENMAKOMBIS: Seminar Nasional Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 23–38. [http://repository.stiedewantara.ac.id/id/eprint/2461%0Ahttp://repository.stiedewantara.ac.id/2461/3/BAB II %281%29.pdf](http://repository.stiedewantara.ac.id/id/eprint/2461%0Ahttp://repository.stiedewantara.ac.id/2461/3/BAB%20II%281%29.pdf)
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif*. 209.
- Sukidjo. (2002). Resensi Buku Mewirusahaakan Birokrasi: Mentransformasikan Semangat Birokrasi ke dalam Sektor Publik. *Cakrawala Pendidikan*, 21(2).
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>
- Undang- Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik
- KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Jenepono Nomor 49 Tahun 2016 Tentang Kedudukan , Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja



LAMPIRAN

Lampiran: Permohonan Izin Penelitian LP3M



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3837/05/C.4-VIII/III/1445/2024 05 March 2024 M
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 24 Sya'ban 1445
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -
Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0240/FSP/A.6-VIII/III/1445/2024 tanggal 4 Maret 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NUR LATIFA AZZAHRA
No. Stambuk : 10561 1119520
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TAROWANG KABUPATEN JENEPONTO"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 8 Maret 2024 s/d 8 Mei 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
NBM 1127761

03-24

Lampiran : Surat Izin DPMPTS Kabupaten Jeneponto



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

| | | |
|----------|--------------------------|------------------|
| Nomor | : 5378/S.01/PTSP/2024 | Kepada Yth. |
| Lampiran | : - | Bupati Jeneponto |
| Perihal | : <u>Izin penelitian</u> | |

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3837/05/C.4-VIII/III/1445/2024 tanggal 05 Maret 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

| | |
|-------------------|-------------------------------------|
| N a m a | : NUR LATIFA AZZAHRA |
| Nomor Pokok | : 105611119520 |
| Program Studi | : Ilmu Administrasi Negara |
| Pekerjaan/Lembaga | : Mahasiswa (S1) |
| Alamat | : Jl. Slt Alauddin No. 259 Makassar |

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TAROWANG KABUPATEN JENEPONTO "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **05 Maret s/d 05 Mei 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 05 Maret 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



PEMERINTAH KABUPATEN JENEPONTO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP

Jl. Ishak Iskandar, Kel. Empoang Kec. Binamu Kab. Jeneponto, 92311, dpmpmsp.jeneponto@g.ail.com
Dpmpmsp.jenepontokab.go.id

IZIN PENELITIAN

Nomor: 73.4/077/IP/DPMPMTPSP-JNP/III/2024

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
3. Rekomendasi Tim Teknis Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jeneponto Nomor : 77/III/REK-IP/DPMPMTPSP/2024.

Dengan ini memberikan Izin Penelitian Kepada :

Nama : NUR LATIFA AZZAHRA
 Nomor Pokok : 105611119520
 Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 Lembaga : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 Pekerjaan Peneliti : MAHASISWA
 Alamat Peneliti : UJUNG BUNDU
 Lokasi Penelitian : KECAMATAN TAROWANG KABUPATEN JENEPONTO

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka SKRIPSI dengan Judul :

**IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI
 KECAMATAN TAROWANG KABUPATEN JENEPONTO**

Lamanya Penelitian : 2024-03-05 s/d 2024-05-05

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Menyerahkan 1 (satu) exemplar Foto Copy hasil penelitian kepada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Jeneponto Cq. Bidang Penelitian & Pengembangan.
4. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jeneponto
 25/03/2024 14:17:50
 KEPALA DINAS,



Dr. HJ. MERIYANI, SP. M. SI
 Pangkat: Pembina Utama Muda
 NIP : 19690202 199803 2 010

Tembusan :

1. Bupati Jeneponto di Jeneponto
2. Arsip

Lampiran : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Kec. Tarowang**PEMERINTAH KABUPATEN JENEPONTO
KECAMATAN TAROWANG**

Alamat: Tarowang Desa Tarowang Kecamatan Tarowang Kabupaten Jeneponto

SURAT KETERANGAN
Nomor : 039/TRW/IV/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : **TAUFIK, S.Sos.,MM**
NIP : 19771228 201001 1 013
Pangkat/Gol : Pembina/IV.a
Jabatan : Camat Tarowang

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

N a m a : **NUR LATIFA AZZAHRA**
Nim/Program Studi : 105611119520 / Ilmu Adminstrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswi (S1) Unismuh Makassar
Telah melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan,
Judul : **IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TAROWANG
KABUPATEN JENEPONTO**
Sejak tanggal, 05 Maret 2024 s/d 22 April 2024

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk menjadi bahan sebagaimana perlunya.

Dikeluarkan di : Tarowang
Pada Tanggal : 23 April 2024
CAMAT TAROWANG



TAUFIK, S.Sos.,MM
Pangkat : Pembina / IV.a
NIP : 19771228 201001 1 013

Lampiran: Hasil Bebas Plagiat Perpustakaan Unismuh Makassar

AB I Nur Latifa Azzahra 105611119520

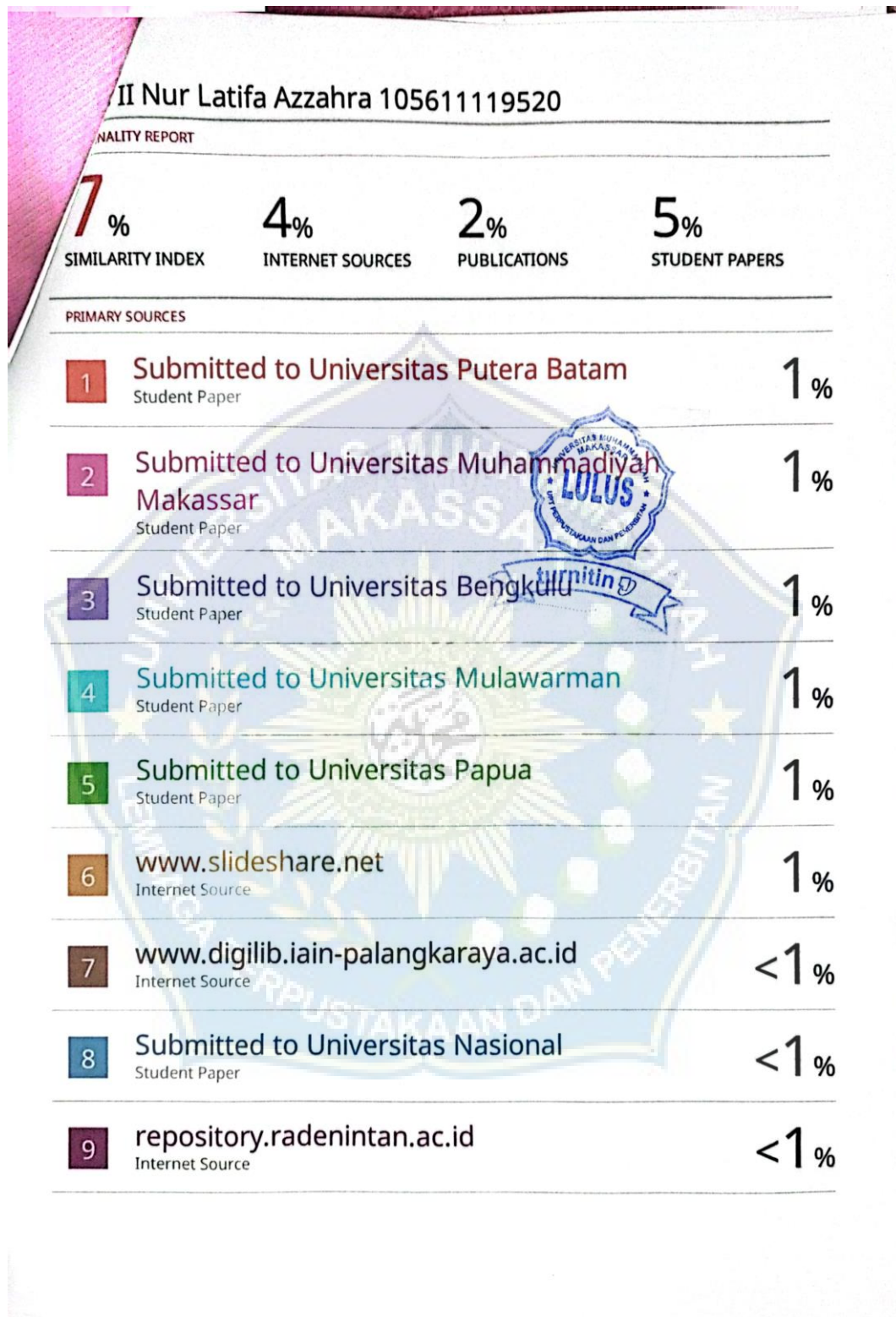
ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| 7% | 3% | 0% | 5% |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper | 5% |
| 2 | repository.radenintan.ac.id Internet Source | 1% |
| 3 | repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source | 1% |

Exclude quotes Off Exclude matches Off
 Exclude bibliography Off



BAB III Nur Latifa Azzahra 105611119520

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper | 4% |
| 2 | id.scribd.com Internet Source | 3% |
| 3 | Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper | 2% |
| 4 | digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source | 2% |

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

www.scribd.com
Internet Source

<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



AB IV Nur Latifa Azzahra 105611119520

ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| 8% | 4% | 0% | 6% |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source | 4% |
| 2 | Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper | 3% |

Exclude quotes On Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On



The image shows a watermark of the Universitas Muhammadiyah Makassar logo and seal. The seal is circular with the text 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR' around the top and 'LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN' around the bottom. In the center, there is a sunburst design with Arabic calligraphy. A blue stamp with the word 'LULUS' is also visible over the watermark.

BAB V Nur Latifa Azzahra 105611119520

ORIGINALITY REPORT

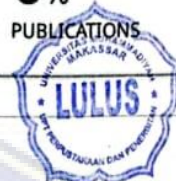
0%
SIMILARITY INDEX

0%
INTERNET SOURCES

0%
PUBLICATIONS

0%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



Lampiran: Lokasi Penelitian



Lampiran : Dokumentasi Wawancara







RIWAYAT HIDUP



Nur Latifa Azzahra, atau dikenal dengan panggilan, Nur, Latifa, Inggi. Lahir pada tanggal 08 September 2002 di Kabupaten Jeneponto. Merupakan anak kedua dari 4 bersaudara dari pasangan Ayahanda H. Haeruddin dan Ibunda Hj. Jawang dg Ke'ngang .

Peneliti mulai memasuki pendidikan taman Kanak-kanak (TK) Dharma Wanita pada tahun 2007 peneliti melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di SD Inpres 160 Ujung dan tamat pada tahun 2014. Kemudian pada tahun yang sama peneliti melanjutkan pendidikan di SMPN 2 Tarowang selama tiga tahun. Kemudian pada tahun 2017 penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 9 Jeneponto dan berhasil menamatkan studinya pada tahun 2020. Pada tahun 2020 peneliti melanjutkan pendidikan kejenjang perguruan tinggi Strata I (S1) di Universitas Muhammadiyah Makassar dan terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara.