



Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur

Jonson Rajagukguk¹, Artha L. Tobing², Ella Sibarani³

^{1,2}Dosen Tetap Prodi Administrasi Publik Fisipol UHN Medan, Indonesia

³Mahasiswa Administrasi Publik Fisipol UHN Medan, Indonesia

E-mail: jonson.rajagukguk@gmail.com

Article Info	Abstract
<p>Article History Received: 2022-08-11 Revised: 2022-09-22 Published: 2022-11-01</p> <p>Keywords: <i>Good Governance;</i> <i>Public Service;</i> <i>Good Governance.</i></p>	<p>Some of the problem in public services are such as rampant acts of corruption, collusion and nepotism (KKN) in every government agency, both central and regional, slow bureaucracy, unfriendly government employees, closed information to the public, waste of budget on things that do not support the welfare of society, not freedom to express opinions, as well as problems of service discrimination that often look ethnicity, religion, position, social status of the community, as well as the existence of family relationship. Facing the above problems, the government seeks to improve the image of public services by trying to realize the principles of good governance in public services. Through the application of the principles of good governance in public services, it is hoped that the quality of public services can be maximized and get a positive response from the community so that people are satisfied and believe in the government. The condition of good governance at the Medan Timur District Office shows that the application of the principles of good governance has not been administrative management process, still discriminating against the community, prioritizing family relations, and employees are less responsive. There are four principles that have not been implemented optimally, namely, the principles of excellent service, democracy and participation, effectiveness and efficiency, and justice. This study aims to determine and examine how the implementation of the principles of good governance has been implemented properly. This research uses a qualitative approach, which seeks to understand the symptoms and provide an explanation of the problems faced at the Medan Timur District Office. Data collection techniques using interview and documentation methods, data analysis techniques using data reduction steps, data presentation, and drawing conclusions.</p>
<p>Artikel Info</p> <p>Sejarah Artikel Diterima: 2022-08-11 Direvisi: 2022-09-22 Dipublikasi: 2022-11-01</p> <p>Kata kunci: <i>Tata Pemerintahan yang Baik;</i> <i>Pelayanan Publik;</i> <i>Good Governance.</i></p>	<p>Abstrak</p> <p>Beberapa permasalahan dalam pelayanan publik seperti maraknya tindakan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) di setiap instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, birokrasi yang lamban, pegawai pemerintah yang tidak ramah, tertutupnya informasi kepada publik, pemborosan anggaran untuk hal-hal yang tidak mendukung kesejahteraan masyarakat, tidak bebas mengemukakan pendapat, serta masalah diskriminasi pelayanan yang sering terlihat dari suku, agama, kedudukan, status sosial masyarakat, serta adanya hubungan kekeluargaan. Menghadapi permasalahan di atas, pemerintah berupaya meningkatkan citra pelayanan publik dengan berusaha mewujudkan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik. Melalui penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat maksimal dan mendapat respon positif dari masyarakat sehingga masyarakat puas dan percaya kepada pemerintah. Kondisi good governance di Kantor Kecamatan Medan Timur menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance belum proses pengelolaan administrasi, masih diskriminatif terhadap masyarakat, mengutamakan hubungan kekeluargaan, dan pegawai kurang responsif. Ada empat prinsip yang belum dilaksanakan secara optimal, yakni prinsip pelayanan prima, prinsip demokrasi dan partisipasi, efektifitas dan efisiensi, serta keadilan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana implementasi prinsip-prinsip good governance telah dilaksanakan dengan baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu berusaha untuk memahami gejala dan memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang dihadapi di Kantor Kecamatan Medan Timur. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi, teknik analisis data menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.</p>

I. PENDAHULUAN

Reformasi tahun 1998 menjadi tonggak sejarah Indonesia yang berhasil mendorong perubahan tata pemerintah dinegeri ini. Gerakan Reformasi berhasil melakukan perubahan dengan jalan menumbangkan rezim Soeharto yang berkuasa selama 32 tahun lebih. Reformasi menuntut perubahan diberbagai bidang kehidupan, baik sosial, ekonomi, politik, hukum termasuk dalam konteks pemerintahan. Reformasi 1998 juga membawa konsekuensi untuk melakukan reformasi pada birokrasi. Ini tidak bisa dilepaskan dari kondisi birokrasi pemerintahan yang mengalami penyakit yang ditandai dengan penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi dan nepotisme serta dijadikan alat oleh aparat pemerintah Orde Baru untuk mempertahankan kekuasaan yang ada. Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa birokrasi yang berkembang di Indonesia adalah birokrasi yang berbelit-belit, tidak efisien dan mempunyai pegawai birokrat yang makin membengkak. Persoalan yang menghinggapi birokrasi membuat reformasi birokrasi menjadi isu yang sangat kencang untuk direalisasikan. Pasalnya birokrasi dipemerintahan telah memberikan sumbangan yang tidak sedikit terhadap keterpurukan bangsa, pinyimpangan-penyimpangan yang terjadi pada praktik pemerintah seperti KKN. Beragam kekecewaan terhadap penyelenggaraan pemerintah tersebut pada akhirnya melahirkan tuntunan untuk mengembalikannya fungsi-fungsi pemerintah yang ideal. Pada masa transisi otonomi daerah, kesejahteraan masyarakat harus tetap dijadikan pedoman dalam perumusan peran dan tugas pemerintah. Dalam reformasi sistem pemerintah, perumusan tentang tugas dan peran pemerintah merupakan suatu bagiannya. Dengan adanya perumusan tentang tugas dan peran pemerintah, maka dapat dipilih fungsi-fungsi pemerintah dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, dikarenakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yaitu sebagai penyelenggaraan pelayanan publik.

Di era modrenisasi seperti ini, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat. Paradigma atau pandangan pergeseran sistem pemerintah yang dulu sentralistis kini telah berubah menjadi desentralisasi. Sistem desentralisasi memberikan kemudahan untuk membentuk lingkungan kerja yang ideal, memperluas cakupan pelayanan publik dan partisipasi, peningkatan responsibilitas serta pengawasan dapat

dilakukan secara intensif oleh pemerintah. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 terkait Peme-rintahan Daerah adalah suatu peraturan yang mengatur lebih rinci pemberlakuan sistem Desentralisasi di Indonesia. Dari Undang-Undang tersebut maka konsekuensinya sebagai daerah yang otonom diamanahkan kewenangan yang lebih besar dalam hal mengatur urusan rumah tangga dan kepentingan serta kebutuhan daerah tersebut. Otonomi daerah mempunyai maksud untuk mendistribusikan kewenangan agar dapat terkoordinasi secara baik. Pelayanan Publik oleh Pemerintah Kota Medan dewasa ini, mengalami pasang surut dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat. Seperti yang dilansir oleh Tagar.id; dimana warga keluhkan buruknya layanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kota Medan. Waspada.co.id juga meliput pelayanan publik Pemko Medan: "Pemimpin atau Wali Kota Medan silih berganti. Tetapi tugas utama pemerintahan khususnya Kota Medan tidaklah semakin mudah, justru semakin kompleks dan penuh tantangan. Masalah kemiskinan kota, pengangguran, banjir, macet, infrastruktur dan pelayanan publik merupakan hal utama yang harus menjadi prioritas pemerintah Kota Medan dalam manajemen pemerintahan dan pembangunan Kota Medan ke depan. Khusus untuk pelayanan publik di Kota Medan, ada beberapa hal yang menjadi catatan utama yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan publik yang prima dalam rangka mewujudkan Kota Medan yang Smart City, berkarakter, humanis dan berdaya saing global, yakni responsif dalam mendengar keluhan, saran dan aspirasi masyarakat, transparan dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan publik, menghilangkan ego sektoral, birokrasi tidak rumit, serta melakukan Revolusi budaya yang melayani dan mengayomi warga, ASN Pemko Medan yang kreatif dan inovatif, tidak menunggu perintah dan memiliki inisiatif".

Good governance adalah sebuah sistem yang dalam menjalankan pemerintahan berdasarkan dari pola hubungan antara pemerintah, masyarakat dan dunia usaha atau swasta dalam menciptakan penyelenggaraan pemerintah dengan didukung oleh prinsip-prinsip dasar seperti kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis. Good governance diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik yang buruk dimata masyarakat. Beberapa masalah pelayanan publik adalah seperti maraknya tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) disetiap instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah,

birokrasi yang lamban dan berbelit-belit, pegawai pemerintah yang tidak ramah, tertutupnya informasi kepada masyarakat, pemborosan anggaran pada hal-hal yang tidak mendukung kesejahteraan rakyat, ketidakbebasan mengeluarkan pendapat, kritikan maupun saran, serta masalah diskriminasi pelayanan yang sering melihat suku, agama, jabatan, status sosial masyarakat serta hubungan kekeluargaan. Masalah-masalah di atas telah menyebabkan kekecewaan masyarakat dan hilangnya kepercayaan kepada pemerintah. Menghadapi masalah di atas maka pemerintah berupaya memperbaiki citra pelayanan publik dengan berusaha mewujudkan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik, good governance diharapkan mampu mengobati penyakit pemerintah dalam melayani masyarakat. Melalui penrapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik diharapkan kualitas pelayanan publik bisa lebih maksimal dan bisa mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat sehingga masyarakat puas dan percaya kepada pemerintah. Kedelapan prinsip good governance merupakan suatu kesatuan dan tidak bisa berdiri sendiri.

Kantor Camat Medan Timur yang beralamat di Jl.HM Said No.1, Gaharu, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20233. Merupakan instansi pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat Kecamatan Medan Timur. Berbagai kepentingan publik dikerjakan dan diurus di kantor camat ini. Kantor camat ini mengurus berbagai kebutuhan masyarakat, seperti urusan kependudukan, pendidikan, perhubungan, kesehatan dan berbagai kebutuhan publik lainnya. Seperti yang dilansir oleh Website Pemerintah Kota Medan, jajaran Kecamatan Medan Timur Melakukan Gotong Royong Massal di Jalan Ampera. Jajaran Kecamatan Medan Timur termasuk petugas penanganan prasarana dan sara umum (P3SU) melakukan gotong royong massal di Jalan Ampera, Kelurahan Gelugur Darat 1, Kecamatan Medan Timur. Gotong royong ini merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan di Kecamatan Medan Timur, sebagai upaya untuk menjaga kebersihan lingkungan dan bertujuan untuk mewujudkan program yang telah disusun sebelumnya. Sebagai instansi pemerintah pasti kantor camat ini juga pernah mengalami masalah dalam pemerintahan yang buruk. Prinsip-prinsip good governance seharusnya sudah dipahami dan diterapkan oleh semua Instansi Pemerintah di Indonesia baik dipusat maupun di daerah.

Setiap kantor pemerintah pasti memiliki cara tersendiri untuk mewujudkan good governance dalam pelaksanaan tugasnya sebagai pelayanan publik. Begitu juga dengan Kantor Kecamatan Medan Timur. Dan berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur".

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun coraknya adalah deskriptif dengan cara mengumpulkan secara cermat, menganalisis dengan tajam, membuat gambaran dan mempersingkat segala kenyataan atau kondisi dan situasi dari semua data yang telah terkumpul. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat reflektif yang dilakukan dengan studi Pustaka. Data-data dan informasi diambil selektif dari berbagai sumber yang kredibel seperti buku, jurnal ilmiah, naskah akademik dan lainnya. Proses analisis data yang ditempuh untuk menjawab rumusan permasalahan penelitian ini adalah reduksi data, yang kemudian dianalisis mendalam berdasarkan teori-teori yang sesuai dalam penelitian ini dan dituangkan dalam bentuk deskripsi atau narasi ilmiah.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berbicara tentang Good Governance berarti berbicara tentang pemerintahan yang baik. Good Governance ialah pemerintahan yang baik dan berwibawa, bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Sebuah pemerintahan dikatakan "good" apabila aktor pemerintah memiliki pribadi yang jujur dan bertanggungjawab. Jujur dalam semua aspek kehidupannya dan bertanggungjawab dalam pekerjaannya sebagai pelayan publik. Prinsip-prinsip good governance ialah, Profesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Prima, Demokrasi dan Partisipasi, Efektivitas dan Efisiensi, Supremasi Hukum, serta Berkeadilan. Good governance bisa diwujudkan jikalau ada komitmen untuk jujur dan bertanggungjawab dari pemerintah dalam melaksanakan tugasnya. Kalau semua prinsip-prinsip good governance sudah dilakukan maka pemerintah sudah bisa dikatakan pemerintahan yang baik. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip-prinsip good governance terdiri dari: Profesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Prima,

Demokrasi dan Partisipasi, Efisiensi dan Efektivitas, Supremasi Hukum, Berkeadilan.

Kedelapan prinsip tersebut harus saling menguatkan satu sama lain dan tidak bisa berdiri sendiri. Jadi jika berbicara tentang good governance berarti berbicara tentang kedelapan prinsip tersebut secara keseluruhan. Delapan prinsip dari Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 menurut penulis jika dipahami dan diwujudkan dalam pelayanan publik pasti akan melahirkan pemerintah yang baik. Selama penulis melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Medan Timur, penulis memahami dan melihat bahwa di Kantor Kecamatan Medan Timur belum menerapkan secara keseluruhan prinsip-prinsip good governance tersebut. Hal ini disebabkan karena komitmen dari tiap pegawai yang masih kurang, budaya birokrasi dan strategi pelayanan publik yang masih mengandung unsur budaya lama (patologi birokrasi) seperti, lambannya kinerja sebagian pegawai, daya tangkap yang kurang dan penyediaan fasilitas sarana penyampaian pendapat dari masyarakat belum lengkap, masih adanya sikap tidak ramah pada masyarakat seperti cuek atau tidak respon. Berdasarkan hasil penelitian penulis ke delapan prinsip-prinsip good governance tersebut hanya 4 prinsip yang masih bisa diterlaksana di Kantor Kecamatan Medan Timur yaitu, prinsip Profesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi dan Supremasi Hukum.

1. Prinsip Profesionalitas

Profesionalitas merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggungjawab dan juga sebagai cerminan diri yang dimiliki aparatur, baik loyalitas, inovasi, produktifitas dan kreatifitas. Profesionalitas dibangun berdasarkan pada kepentingan umum dan keterbukaan. Profesionalitas menjadi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan sebagai jaminan terhadap kinerja yang dilakukan oleh aparatur.

Di Kantor Kecamatan Medan Timur prinsip Profesionalitas itu sudah cukup baik dilaksanakan. Hal ini di ungkapkan oleh Kepala Camat Medan Timur, Bapak Odi "ada, setiap hari senin habis apel pagi kami mengadakan rapat dengan Lurah, dan Kepala Seksi setiap bidang. Saya akan menyampaikan mengenai point-point dari good governance tentang pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Timur,

dan saya akan menyampaikan kepada setiap Kepala Seksi. Jadi Kepala Seksi lah yang menyampaikan kepada para Staf jajarannya. Setiap Senin kita akan mengadakan evaluasi, dan membahas masalah apa yang dialami selama melakukan pelayanan kepada masyarakat". Dan dipertegas juga dari jawaban Bapak Odi "setiap seksi mempunyai SOP, tetapi namanya juga manusia tetap ada kekurangannya. Namun tetap selalu diingatkan kepada setiap jajaran untuk bisa menepati SOP yang ada, dan kita juga harus fleksibel dalam pelaksanaan kegiatan". Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan, dapat diketahui bahwa di Kantor Kecamatan Medan Timur prinsip Profesionalitas sudah terlak-sana dengan cukup baik. Dimana setiap hari senin Kepala Camat, Kepala Seksi setiap Bidang dan, Lurah melaksanakan rapat selesai apel pagi. Rapat ini diadakan untuk mengevaluasi kekurangan-kekurangan dalam pelayanan publik dan masalah apa yang menjadi peng-hambat dalam melayani masyarakat, dan juga agar pegawai di Kantor Kecamatan Medan Timur mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang bertanggungjawab. Selain itu di Kantor Kecamatan Medan Timur dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya para pegawai juga sudah memenuhi SOP.

2. Prinsip Akuntabilitas

Merupakan pertanggungjawaban yang harus dilakukan oleh pemerintah maupun aparatur dalam penyelenggaraan pemerintah. Akuntabilitas kinerja menjadi penting untuk disampaikan kepada masyarakat maupun kepada lembaga yang berada di atasnya sebagai bentuk pertanggungjawaban atau tugas pokok dan fungsi yang sudah dilakukan. Akuntabilitas menjadi bagian dari sumber pelaksanaan pemerintah yang berorientasi untuk mengukur sejauh mana pekerjaan yang sudah dilakukan. Di Kantor Kecamatan Medan Timur akuntabilitas merupakan prinsip yang harus di-pahami dan dilaksanakan oleh semua pegawai maupun masyarakat yang berurusan dengan Kantor Kecamatan Medan Timur. Di Kantor Kecamatan Medan Timur prinsip Akuntabilitas sudah cukup baik dilaksanakan. Hal ini diungkapkan dari jawaban Kepala Camat Medan Timur yaitu, Bapak Odi Batubara "pembuatan aplikasi Airreport yang kegunaannya untuk memantau kegiatan laporan dari Kepala Lingkungan. Membuat

inovasi dibidang lingkungan, masyarakat diajak untuk saling bekerja sama menanam tanaman dilahan rumah yang masih tersisa. Membuat istilah program kampung ceria, program KTP Siago dan program Ketapang". Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa, sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat pemerintah di Kantor Kecamatan Medan Timur membuat aplikasi airreport yang kegunaannya sebagai bentuk pertanggung-jawaban Kepling atas tugas, pokok dan fungsi yang sudah dilakukan selama satu hari itu. Aplikasi airreport ini merupakan inovasi yang dibuat oleh Kepala Kecamatan Medan Timur. Pembuatan aplikasi ini penting untuk dilakukan agar masyarakat tidak kesulitan lagi dalam pengurusan administrasi, agar masyarakat tau apa saja persyaratan yang harus dilengkapi dalam setiap pengurusan administrasi serta pemberitahuan atau sosialisasi yang diberikan oleh Kepling mengenai program-program yang akan dilaksanakan pemerintah di Kantor Kecamatan Medan Timur. Kepling merupakan ujung tombak atas pengaduan masyarakat. Di Kantor Kecamatan Medan Timur juga dibuat program dan tindakan untuk mengembangkan pemerintahan yang bercirikan good governance, misalnya membuat inovasi dibidang lingkungan, masyarakat diajak untuk saling bekerja sama menanam tanaman dilahan rumah yang masih tersisa, pembuatan istilah Kampung Ceria, Program Ketapang, dan Program KTP Siago.

3. Prinsip Supremasi Hukum

Merupakan setiap tindakan yang dilakukan oleh para pemangku kepentingan harus berdasarkan pada kepastian hukum. Adanya kepastian hukum menunjukkan bahwa negara Indonesia adalah negara hukum. Mengatur seluruh elemen kinerja aparatur maupun pemangku kebijakan dengan batasan-batasan hukum yang harus dilakukan. Kebijakan atau keputusan harus bersumber pada hukum yang ada. Tindakan diluar ketentuan, dianggap melanggar aturan dan dapat dikenakan sanksi sesuai dengan aturannya. Setiap aspek kinerja juga juga harus bersumber dari hukum atau aturan yang ada. Sehingga sistem yang dijalankan sesuai dengan peraturannya dan tidak keluar dari arah tujuan kebijakan. Di Kantor Kecamatan Medan Timur prinsip supremasi hukum sudah dilaksanakan, bagi pegawai yang melanggar aturan akan

dikenakan sanksi per-ingatan lisan, tulisan, hingga pemberhentian kerja. Hal ini dapat dibuktikan dari jawaban dari Kepala Camat Medan Timur yaitu, Bapak Odi Batubara "sanksi diberikan bagi pegawai yang melanggar peraturan, tetapi harus sesuai dengan PP No.53. Dalam pemberhentian pegawai itu ada tahap-tahapnya mulai dari peringatan secara tidak tertulis, tertulis, sampai kepada tahap pemberhentian kerja. Jika ada pegawai yang tidak masuk kerja selama 31 hari berturut-turut maka harus dilakukan pemberhentian kerja atau dipecat". Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dari penulis maka dapat disimpulkan bahwa, Supremasi Hukum berlaku untuk siapa saja tanpa terkecuali, dihadapan hukum semua sama. Baik yang melakukan kesalahan Camat, Pegawai atau Masyarakat harus berhadapan dengan hukum. Peraturan yang ditetapkan juga harus ditaati oleh semua pihak.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Timur, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Prinsip-prinsip good governance sudah diterapkan dengan baik di Kantor Kec. Medan Timur dengan mewujudkan, prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, dan supremasi hukum.
2. Prinsip pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efektifitas dan efisiensi, berkeadilan belum mampu diwujudkan secara maksimal di Kantor Kecamatan Medan Timur karena masih banyaknya kendala yang dialami. Seperti masih adanya sebagian pegawai yang kurang konsisten dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, adanya miscommunication antara pemerintah dan masyarakat, serta masih adanya diskriminasi kepada masyarakat.
3. Program Camat untuk mewujudkan pemerintahan yang baik adalah melalui program pembuatan aplikasi Airreport yang kegunaannya untuk memantau tugas dan fungsi yang dikerjakan oleh Kepala Lingkungan.
4. Program yang dilakukan oleh Kepala Camat Medan Timur yaitu, menambah wawasan tentang lingkungan, menciptakan rasa

untuk bekerjasama dan menumbuhkan rasa saling menghormati antar sesama masyarakat dengan membuat istilah Kampung Ceria, Kampung KB, KTP Siago dan program Ketapang (Ketahanan Pangan).

5. Saat ini Kantor Kecamatan Medan Timur sedang berproses untuk mengupayakan penerapan prinsi-prinsip good governance secara keseluruhan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Timur.
6. Kantor Kecamatan Medan Timur belum bisa dikatakan sebagai instansi pemerintahan yang berhasil menerapkan prinsip-prinsip good governance. Tetapi kepedulian Camat Medan Timur terhadap kelestarian lingkungan dapat dijadikan model pemerinta-han yang dapat di contoh oleh Kecamatan lainnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, adapun saran/rekomendasi kebijakan yang diberikan oleh peneliti yaitu:

1. Pemerintah di Kantor Kecamat Medan Timur harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat terkhususnya untuk masalah ketepatan waktu dalam menyelesaikan administrasi surat menyurat, sehingga penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan pelayanan publik dapat diwujudkan secara keseluruhan guna mencapai kesejahteraan masyarakat.
2. Pemerintah di Kantor Kecamatan Medan Timur harus mampu bersikap adil kepada setiap masyarakat, tidak membedakan, tidak ada diskriminasi. Karena semua masyarakat berhak mendapat kesejahteraan mereka melalui pelayanan publik yang diberikan untuk memperoleh kepuasan masyarakat.
3. Kepala Kantor Kecamatan Medan Timur harus mampu lebih membina para pegawai untuk tetap konsisten dan bertanggungjawab dalam setiap tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

DAFTAR RUJUKAN

Bungin, B. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Chreswell J. W, (2018). *Research Design Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran*, Cetakan Ke 4, Yogyakarta.

Dwiyanto, Agus, (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Edisis Revisi ke 2, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Hayat, (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*, Cetakan ke 1, Rajawali Pers, Jakarta.

Adatul, Isti. Kunisyah, (2018). "Prinsip Prinsip Good Governance Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup DiIndonesia Perspektif Hukum Islam", hal 21.

Darwinsyah, (2012). "Penerapan Prionsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik", hal 9.

Neneng, Maryam, Siti, (2016). "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Volume VI Nomor 1, hal 5-7, Bandung.

Kep.Menpan Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Ikm Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Menpan Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.