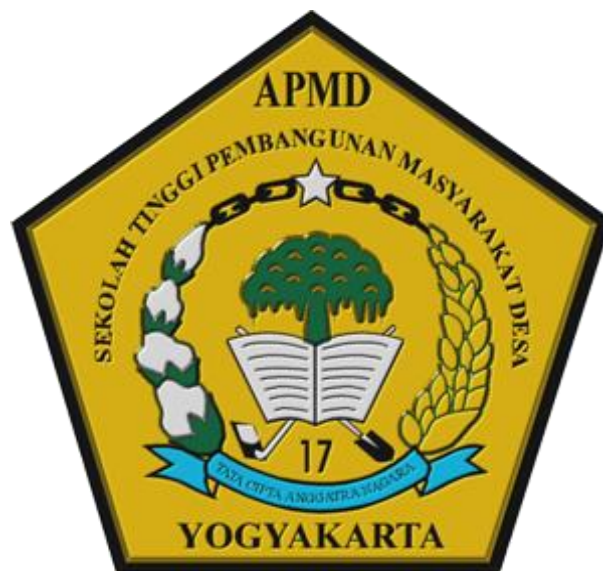


**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN MALINAU  
SELATAN KALIMANTAN UTARA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**MARDINI INGAN**

**(18520035)**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERITAHAN  
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**SKRIPSI**

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN MALINAU  
SELATAN KALIMANTAN UTARA**

**Skripsi Ini Diajukan Sebagai Syarat Sebagai Memperoleh Gelar Serjana Ilmu  
Pemerintahan (S.I.P) Pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa  
“APMD” Yogyakarta.**



**Disusun Oleh:**

**MARDINI INGAN**

**(18520035)**



**PRODI ILMU PEMERINTAHAN**

**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”**

**YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dengan mempertahankan didepan tim penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Serjana (S-1) Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta:

Yogyakarta:

Hari : Rabu  
Tanggal : 19 Oktober 2022  
Jam : 10:00 Wib  
Tempat : Ruang Sidang Skripsi STPMD “APMD” Yogyakarta

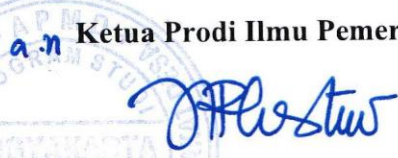


Nama

1. Dr. Supardal, M.Si  
Ketua/Pembimbing
2. Dr. Guno Tri Tjahjoko, M.A  
Penguji I
3. Dra. Tri Daya Rini, M.Si  
Penguji II

Tanda Tangan

Mengetahui

 Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan

  
Dr. Guno Tri Tjahjoko, M.A

## LEMBARAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa penulisan bahwa penulisan skripsi yang berjudul “PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN ADMINITRASI KECAMATAN MALINAU SELATAN (PATEN) (*Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Malinau Selatan Kabupaten Malinau Kalimantan Utara*)” ini benar-benar merupakan hasil penelitian saya sendiri, serta saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan kecuali yang ada di daftar pustakan. Saya bersedia menanggung resiko/sanksi yang di jatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Yogyakarta, 21 November 2022



Mardini Ingan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih-Nya yang telah dicurahkan-Nya yang tak pernah henti-henti meberikan petunjuk dan kelancaran. Skripsi yang berjudul “Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Adminitrasi Kecamatan Malinau Selatan (*Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Malinau Selatan, Kabupaten Malinau, Kalimantan Utara*), sebagai syarat memperoleh gelar Serjana Ilmu Pemerintahan, dapat terselesaikan dengan baik.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, doa, bimbingan maupun saran yang berguna dalam menyusun skripsi ini. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Bapak Dr. Sutoro Eko Yunanto, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Guno Tri Tjahjoko, M.A selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Supardal, M.Si laku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Guno Tjahjoko, M.A selaku Dosen Penguji Samping yang telah banyak memberikan pencerahan dengan penuh kesabaran sampai dengan selesainya skripsi ini.
5. Dra. Tri Daya Rini, M.Si selaku Dosen Penguji Samping yang telah memberikan saran dan kritik dalam memperbaiki skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan selama

menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

7. Pemerintah Kecamatan Malinau Selatan, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya yang tak terhingga atas kerjasama sehingga dapat membantu penulis mendapat data-data yang dibutuhkan.
8. Keluarga Besar penulis yang telah memberikan banyak dukungan, baik moril maupun material.
9. Keluraga dan Teman-teman Mahasiswa yang telah memberikan dukungan dan yang menjadi motivator bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam usaha penyusunan skripsi, ini tidak luput dari kekurangan dan hambatan maupun rintangan, yang tentunya pada skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan Kesehatan dan melimpahkan Karunia-Nya kepada Bapak, Ibu Dosen beserta semua pihak atas segala bantuan yang telah di berikan kepada penulis.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah wacana pemikiran bagi pihak yang berminat pada penelitian dibidang ini.

Yogyakarta, 21 November 2022

Penulis,

Mardini ingan

## **MOTTO**

Janganlah ada orang yang menipu dirinya sendiri. Jika ada diantara kamu yang menyangka dirinya berhikmat menurut dunia ini, biarlah ia bodoh, supaya ia berhikmat.

(1 Korintus 3:18)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Di tempat kelahiran saya, menempuh pendidikan dan meraih Gelar Sarjana merupakan sebuah keberhasilan yang sangat di syukuri. Secara pribadi, di tengah keterbatasan ekonomi dan ketertinggalan pengetahuan keluarga, dan dengan pencapaian ini merupakan suatu kebanggaan bagi saya dan keluarga. Untuk itu dengan penuh rasa syukur, saya persembahkan ini kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Ingan Irang dan Ibu Sarah Apui yang selalu memberikan dukungan, doa, arahan dan nasehat-nasehat.
2. Saudara-saudari saya, kak dewi, Tina Astuti dan saudara yang tak bisa di sebut satu persatu, yang selalu memberikan dukungan, Doa, dan selalu menjadi penyemangat hidup saya.
3. Keluarga besar saya yang tidak dapat disebut satu-satu, yang selalu memberikan dukungan doa, moril dan material.
4. Suami saya yang selalu memberi dukungan doa, nasehat, masukan serta cinta kasih dan sayang untuk saya.
5. Sahabat-sahabat saya: Natalia Petrus, Putri rora, Syahada, dan Lerry Chandra yang selalu ada dan yang selalu membantu saya dan memberi dukungan untuk saya.
6. Teman-teman saya yang selalu membantu dan mendukung saya.
7. Dan teman- teman mahasiswa angkatan 2018 yang tak di sebut namanya satu persatu.



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
LEMBARAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
MOTTO .....	vii
LEMBARAN PERSEMBAHAN .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
INTISARI .....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Fokus Penelitian.....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
F. Literatur Review .....	9
G. Kerangka Konseptual .....	15
H. Metode Penelitian .....	25
BAB II. PROFIL KECAMATAN MALINAU SELATAN .....	33
A. Kondisi Umum .....	33
B. Gambaran Umum Birokrasi Pemerintahan Kecamatan Malinau selatan, Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara .....	35
C. Kondisi Geografis .....	39
D. Kondisi Pemerintahan .....	42
BAB III. PEMBAHASAN.....	45
A. Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Kebijakan <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Administrasi Kecamatan Malinau Selatan.....	45
B. Faktor Menghambat Terselenggaranya Prinsip-Prinsip Kebijakan <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Administrasi Kecamatan Malinau Selatan.....	63
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN .....	65
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	68
Pedoman Wawancara.....	69
LAMPIRAN.....	71

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Deskripsi Informan menurut nama dan jabatan.....	27
Tabel 2.1. Struktur Organisasi Kecamatan Malinau Selatan.....	44

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Peta Malinau .....	40
Gambar 2. Foto Kantor Kecamatan Malinau Selatan .....	41
Gambar 3. Struktur Organisasi .....	44
Gambar 4. Bentuk Pelayanan kepada Masyarakat.....	53
Gambar 5. Bentuk Partisipasi pegawai di Kecamatan Malinau Selatan .....	62

## INTISARI

Tujuan dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan penerapan prinsip-prinsip kebijakan *Good Governance* dalam pelayanan administrasi Kecamatan Malinau Selatan dan Mengetahui faktor apa sajakah yang menghambat terselenggaranya prinsip-prinsip kebijakan *Good Governance* dalam pelayanan administrasi Kecamatan Malinau Selatan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu eksplanatif kualitatif dengan fokus penelitian prinsip-prinsip kebijakan *Good Governance* dalam pelayanan administrasi Kecamatan Malinau Selatan. Objek penelitian yaitu prinsip-prinsip kebijakan *Good Governance* dalam pelayanan administrasi Kecamatan Malinau Selatan, yang terlibat sebanyak 7 orang yang terbagi dari 1 orang kepala kecamatan, 2 pegawai kecamatan dan 2 masyarakat Teknik pengumpulan data dilakukan dengan Observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data meliputi: Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data, menarik kesimpulan dan saran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan berdasarkan akuntabilitas Kecamatan Malinau Selatan sudah mempunyai visi yang baik, hanya saja pelaksanaan yang masih harus banyak perbaikan. Pegawai Kecamatan Malinau Selatan belum sepenuhnya berkerja secara profesional. Masih terdapat pegawai yang menunda-nunda pekerjaannya dan masih terdapat pegawai yang belum mampu mengoperasikan fasilitas yang ada, kemudian terdapat juga pegawai yang tidak ramah terhadap amsyarakat pada saat melakukan pelayanan. Partisipasi yang dilakukan di Kecamatan Malinau Selatan belum berjalan dengan baik karena minimnya akses untuk masyarakat melakukan kritik dan saran, sehingga sulit untuk masyarakat menyampaikan aspirasinya. Hambatan yang terjadi pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malinau Selatan adalah karena minimnya fasilitas sehingga menggunakan sistem manual, kemudian sulitnya memberi pemahaman kepada masyarakat karena terkait umur dan pendidikan, kemudian faktor sumber daya manusia pada pegawai kantor yang belum memiliki skill yang baik dalam memberi pelayanan.

**Kata Kunci:** *Prinsip-Prinsip, Good Governance, Pelayanan Administrasi*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah dan aparatnya kepada masyarakat untuk menciptakan dan menciptakan kondisi bagi masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Pelayanan publik sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam kesejahteraan rakyat. Satu dari Inti dari pemerintahan yang baik adalah penciptaan produk layanan yang efektif, pemerintahan yang efisien dan akuntabel diarahkan pada masyarakat (Ramadani, 2018).

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009)

Amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjadi acuan bagi penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan secara ideal dan maksimal yang menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada dasarnya adalah tergantung seperti apa pelayanannya dan bagaimana pelayanan diberikan (Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009). Di Kecamatan Malinau Selatan proses pelayanan di pemerintahan masih kurang memberikan ekspektasi yang baik dari masyarakat, misalnya prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu dan tarif yang harus dikeluarkan dalam menyelenggarakan layanan. Hal tersebut dibutuhkan prinsip *governance* yang baik dari pihak pemerintah setempat.

Secara umum, *governance* dapat didefinisikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan orang-orang yang dilayani dan dilindunginya. Tata kelola mencakup tiga bidang, yaitu pemerintah, swasta dan masyarakat. Gambaran buruk birokrasi antara lain birokrasi yang tumpang tindih; sistem, metode, dan prosedur kerja yang belum sehat; pegawai negeri yang tidak profesional, tidak netral dan sejahtera; korupsi, kolusi, dan nepotisme yang masih mengakar; koordinasi, integrasi dan sinkronisasi perencanaan belum mendapatkan pembinaan, disiplin dan etika profesi aparatur negara masih rendah (Anggara, 2016).

Dalam unsur pemerintahan yang baik, pelayanan publik sebagai motor penggerak utama juga dianggap penting oleh semua kalangan. Pejabat publik, masyarakat sipil, dan kalangan dunia usaha semuanya berkepentingan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *Good Governance* di Indonesia, ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi hal tersebut. Pertama, pemangku kepentingan yaitu

pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha, meyakini bahwa peningkatan kinerja pelayanan publik itu penting. Kedua, pelayanan publik merupakan area dimana ketiga elemen pemerintahan berinteraksi dengan sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang mencerminkan karakteristik praktik pemerintahan yang baik dapat ditransformasikan dengan lebih mudah dan bermakna melalui pelayanan publik (Ratminto, 2015).

Fenomena pelayanan publik birokrasi pemerintah yang penuh dengan permasalahan, seperti prosedur pelayanan yang panjang serta ketidakpastian waktu dan harga, membuat masyarakat sulit mendapatkan pelayanan secara benar. Dalam hal ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap penyedia jasa yaitu birokrasi, sehingga masyarakat mencari cara alternatif untuk memperoleh pelayanan dengan cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan.

Dalam pemberian pelayanan publik, selain permasalahan di atas juga menyangkut bagaimana masyarakat yang sering menyalahgunakan harkat dan martabat warga negara dalam menerima pelayanan. Sebagai klien yang membutuhkan bantuan birokrasi, masyarakat harus mematuhi peraturan birokrasi dan keinginan pejabat. Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang di birokrasi selama ini bukanlah budaya pelayanan, melainkan budaya kekuasaan (Rasyid, 2017). Artinya bahwa pejabat setempat kurang amanah dalam memberikan pelayanan kepada publik, anggaran yang digunakan untuk pelayanan publik di salah gunakan untuk hal yang tidak sesuai.

Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Karena dalam pemerintahan itu pemerintah sudah membuat konsep prinsip-prinsip *Good Governance* untuk meningkatkan sebuah kemampuan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik/tata pemerintah yang baik. Adapun prinsip-prinsip *Good Governance* terdiri dari *Partipasitory*, setiap pembuatan peraturan dan atau kebijakan selalu melibatkan unsur masyarakat (melalui wakil-wakilnya). *Rule of law*, harus ada perangkat hukum yang menindak para pelanggar, menjamin perlindungan HAM, tidak memihak, berlaku pada semua warga (Santoso, 2014).

*Transparency*, adanya ruang kebebasan untuk memperoleh informasi publik bagi warga yang membutuhkan (diatur oleh undang-undang). Ada ketegasan antara rahasia negara dengan informasi negara yang terbuka untuk publik. *Responsiveness*, Lembaga publik harus mampu merespon kebutuhan masyarakat, terutama yang berkaitan dengan kebutuhan dasar dan HAM (hak sipil, hak politik, hak ekonomi, hak sosial, dan hak budaya). *Consensus*, jika ada perbedaan kepentingan yang mendasar di dalam masyarakat, penyelesaian harus mengutamakan cara dialog atau musyawarah menjadi consensus.

*Persamaan hak*, pemerintahan harus menjamin bahwa semua pihak, tanpa terkecuali, dilibatkan di dalam proses politik, tanpa ada satu pihak pun yang dikesampingkan. *Efektifitas dan efisiensi*, pemerintah harus efektif dan efisien dalam memproduksi output berupa aturan, kebijakan, pengelolaan keuangan negara, dan lain-lain. *Akuntabilitas*, suatu perwujudan kewajiban dari



suatu instansi pemerintahan untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misinya (Santoso, 2014)

Agar *Good Governance* dapat berjalan dengan baik, maka dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. karena sebuah *Good Governance* yang efektif akan menuntut adanya koordinasi yang baik dan integritas, profesional serta etos kerja dan moral yang tinggi. Oleh karena itu sebuah konsep penerapan *Good Governance* dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara merupakan tantangan tersendiri (Wibowo, 2016). Terselenggaranya *Good Governance* merupakan tujuan utama untuk mewujudkan suatu keinginan masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Dalam suatu sistem tersebut, diperlukan suatu usaha dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berhasil, bersih dan bertanggung jawab serta bebas KKN (Sedemayanti, 2012).

Di Kecamatan Malinau Selatan, penerapan pada prinsip *good governance* masih dirasa belum maksimal. Hal tersebut terlihat pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada. Keluhan-keluhan masyarakat masih banyak yang kurang memahami mengenai pelayanan administrasi publik di Kecamatan Malinau Selatan. Berdasarkan beberapa masalah tersebut penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan prinsip – prinsip *good governance* di Kecamatan Malinau Selatan belum maksimal. Padahal selama ini pada prinsipnya sebuah kantor kecamatan yang menyediakan pelayanan publik yang tidak dapat dipungkiri bahwasannya diperlukan oleh

masyarakat setiap hari dan berhadapan dengan publik setiap saat harusnya mengutamakan serta memperbaiki sistem pelayanan dengan melakukan evaluasi terhadap kinerja para pegawai serta keluhan-keluhan dari masyarakat yang berdasarkan pada prinsip-prinsip Good Governance. Namun, kenyataannya pada kantor Kecamatan Malinau Selatan seolah-olah enggan untuk memperbaiki sistem pelayanan yang ada. Sehingga bentuk pelayanan yang ada tidak diubah dari tahun ke tahun yang mengakibatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Malinau Selatan kurang efektif sehingga berdampak pada ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada. Ada beberapa kemungkinan yang menjadi faktor penyebab penerapan prinsip *Good Governance* pada Kecamatan Malinau Selatan tidak berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu kurangnya kemampuan Sumber Daya Manusia yang mengelola sistem pelayanan publik dengan baik, kurangnya kesadaran para pegawai terhadap tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik, kemudian arogansi para pegawai Kecamatan.

Selain itu, masalah waktu pelayanan menjadi sebuah hal yang menjadi penghambat dan masih perlu diperhatikan lagi. Diketahui pelayanan di Kecamatan Malinau Selatan cenderung lama, dikarenakan proses pelayanan masih banyak menggunakan manual, sehingga masyarakat harus mengantri untuk mendapatkan layanan dari petugas di Kecamatan Malinau Selatan. Selain itu kedisiplinan petugas di Kecamatan Malinau Selatan masih menjadi permasalahan, beberapa petugas kurang mampu bersikap profesional dalam bekerja, mereka cenderung bersikap arrogant atau kurang ramah kepada masyarakat hal tersebut membuat masyarakat merasa kurang nyaman.

Kecenderungan tersebut bisa terjadi karena masyarakat kadang masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada Pejabat pemerintah. Dari hal tersebut, yang terjadi pada kantor Kecamatan Malinau Selatan ini sangat bertolak belakang dengan penerapan prinsip *Good Governance* yang baik dan benar. Untuk itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai permasalahan tersebut.

Sesuai uraian di atas peneliti tertarik meneliti lebih lanjut mengenai “Penerapan Prinsip-Prinsip Kebijakan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Kecamatan Malinau Selatan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip kebijakan *Good Governance* dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Malinau Selatan?
2. Factor apa sajakah yang menghambat terselenggaranya prinsip-prinsip kebijakan *Good Governance* dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Malinau Selatan?

## **C. Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada Prinsip-Prinsip Kebijakan *Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Kecamatan Malinau Selatan,

1. Prinsip-Prinsip Kebijakan *Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Kecamatan Malinau Selatan.

2. Hambatan dalam penerapan Prinsip-Prinsip Kebijakan *Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Kecamatan Malinau Selatan.

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Mendeskripsikan penerapan prinsip-prinsip kebijakan *Good Governance* dalam pelayanan administrasi Kecamatan Malinau Selatan
2. Mengetahui faktor apa sajakah yang menghambat terselenggaranya prinsip-prinsip kebijakan *Good Governance* dalam pelayanan administrasi Kecamatan Malinau Selatan

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Teoritis
  - a. Memberikan sumbangan konseptual bagi perkembangan ilmu pemerintahan, khususnya mengenai Prinsip-Prinsip Kebijakan *Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi dan bahan acuan serta menjadi masukan dalam penetapan regulasi terkait penerapan prinsip-prinsip kebijakan *Good Governance* dalam pelayanan administrasi
2. Praktis
  - a. Bagi mahasiswa hasil penelitian ini diharapkan sebagai pengetahuan tentang penerapan prinsip-prinsip kebijakan *Good Governance* dalam pelayanan administrasi.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat mengenai penerapan prinsip-prinsip kebijakan *Good Governance* dalam pelayanan administrasi berhasil terlaksana sesuai harapan yang diinginkan semua pihak, baik pemerintah maupun masyarakat.

## **F. Literatur Review**

Tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan salah satu tujuan dari pelaksanaan reformasi birokrasi. Hal tersebut dibuat untuk memperbaiki sistem dan mempercepat kinerja aparatur pemerintahan. Dalam hal ini bukan hanya bergantung pada sistemnya namun bagaimana peranan birokrat untuk turut berperan penting dalam mewujudkan *Good Governance* tersebut. Oleh karena itu peneliti mengambil beberapa studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan implementasi *Good Governance* di Indonesia yang dapat dijadikan bahan perbandingan antara penelitian peneliti dengan penelitian orang lain. Adapun studi-studi terdahulu yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Palangda & dame (2020) meneliti tentang penerapan prinsip *Good Governance* terhadap kualitas pelayanan publik. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan teknik survey. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *Good Governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik karena nilai-nilai prinsip *Good Governance* yang diterapkan oleh pegawai dengan baik sehingga membuat kinerjanya menjadi lebih baik dalam melayani publik. Permasaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah mempunyai

kesamaan pada variabel penelitian mengenai prinsip Kebijakan *Good Governance*. Perbedaan dengan penelitian yang adakn dilakukan pada lokasi penelitian, pada penelitian ini di daerah Yogyakarta, penelitian yang akana dilakukan di Kecamatan Malinau Selatan.

2. Sulfiani (2021) meneliti tentang penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan BPJS Kesehatan di kota Palopo. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, dengan teknik wawancara. Hasil penelitian yang didapat menyatakan bahwa akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum yang kurang dalam penerapan prinsip *Good Governance* membuat kualitas pelayanan BPJS terhadap publik menjadi kurang. Permasaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah mempunyai kesamaan pada variabel penelitian mengenai prinsip Kebijakan *Good Governance*. Perbedaan dengan penelitian yang adakn dilakukan pada objek dana lokasi penelitian, pada penelitian ini dilakukan di kantor BPJS Kesehatan di kota Palopo, penelitian yang akana dilakukan kantor Kecamatan Malinau Selatan.
3. Noviyanto., Rohayatin., Fauzi (2019) meneliti tentang Pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan administrasi. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan administrasi yang tidak optimal disebabkan karena dalam aspek akuntabilitas, adanya ketidaksesuaian antara pelaksanaan dengan standar operasional (SOP), serta ada ketidakjelasan

penyelesaian pelayanan, tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aspek transparansi, kurangnya ketersediaan mengenai pelayanan administrasi, belum maksimalnya dalam menggunakan teknologi digital (*website*) resmi dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Aspek yang partisipasi, masyarakat belum sepenuhnya terlibat dalam memberikan kritik dan saran dan ketidakterlibatan masyarakat dalam mengevaluasi pelayanan. Permasalahan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah mempunyai kesamaan pada variabel penelitian mengenai prinsip Kebijakan *Good Governance*. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan pada lokasi penelitian, pada penelitian ini di Semarang, penelitian yang akan dilakukan di Kecamatan Malinau Selatan.

4. Mulyadi & Romdana (2018) meneliti tentang penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* pegawai. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan wawancara. Hasil penelitian diketahui penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* yang baik disebabkan karena adanya transparansi, responsivitas, efektifitas dan efisiensi yang baik dari kinerja pegawai sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang optimal. Permasalahan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah mempunyai kesamaan pada variabel penelitian mengenai prinsip Kebijakan *Good Governance*. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan pada lokasi penelitian, pada penelitian ini di daerah kota Bitung, penelitian yang akan dilakukan di Kecamatan Malinau Selatan.

5. Rohman., Hanafi., Hardianto (2019) meneliti tentang penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan hal-hal yang menjadi penghambat dalam dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik antara lain kurangnya pemahaman masyarakat dalam persyaratan administratif, petugas/pegawai yang tidak masuk dan jaringan yang tidak stabil. Kemudian factor pendukung dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik antara lain keramahan petugas/pegawai, kelengkapan sarana dan prasarana serta kompetensi petugas/pegawai yang baik. Permasaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah mempunyai kesamaan pada variabel penelitian mengenai prinsip Kebijakan *Good Governance*. Perbedaan dengan penelitian yang adakn dilakukan pada lokasi penelitian, pada penelitian ini di daerah kota Malang, penelitian yang akana dilakukan di Kecamatan Malinau Selatan.
6. Yuliono (2019) meneliti tentang implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* petugas/pegawai. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan Adanya kendala dalam implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* antara lain adanya petugas/pegawai yang belum mengerti prinsip-prinsip *Good Governance*, kurangnya sosialisasi terhadap petugas/pegawai mengenai penggunaan teknologi internet dan koneksi yang tidak stabil sehingga



dapat terjadi kesalahan dalam memasukan data adminitrasi. Permasaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah mempunyai kesamaan pada variabel penelitian mengenai prinsip Kebijakan *Good Governance*. Perbedaan dengan penelitian yang adakn dilakukan pada lokasi penelitian, pada penelitian ini di daerah Kecamatan wonogiri, penelitian yang akana dilakukan di Kecamatan Malinau Selatan.

7. Tompo., Madani., Fatmawati (2021) meneliti tentang Factor-faktor pendukung penerapan *Good Governance*. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa factor pendukung penerapan *Good Governance* yang baik disebabkan karena adanya kerjasama dan komunkasi yang baik antar petugas/pegawai dengan masyarakat. Permasaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah mempunyai kesamaan pada variabel penelitian mengenai *Good Governance*. Perbedaan dengan penelitian yang adakan dilakukan pada lokasi penelitian, pada penelitian ini di daerah loksumawe Aceh, penelitian yang akana dilakukan di Kecamatan Malinau Selatan.
8. Warah (2020) meneliti tentang penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan wawancara. Hasil penelitian diketahui bahwa penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik yang belum berjalan dengan baik disebabkan karena belum terstrukturnya penerapan prinsip *Good Governance* sehingga masyarakat belum merasakan pelayanan yang optimal, adanya kompetensi

petugas/pegawai yang rendah serta proses penyelesaian pelayanan yang dibutuhkan masyarakat yang tidak sesuai dengan standar pelayanan publik. Permasalahan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah mempunyai kesamaan pada variabel penelitian mengenai prinsip Kebijakan *Good Governance*. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan pada lokasi penelitian, pada penelitian ini di daerah kota Magelang, penelitian yang akan dilakukan di Kecamatan Malinau Selatan.

9. Ramadani (2017) meneliti tentang prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan administrasi. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian diperoleh kepastian hukum (*rule of law*) berdasarkan aturan-aturan hukum yang berlaku dan pemberian pelayanan yang adil terhadap masyarakat, akuntabilitas yang diberikan kepada masyarakat seperti pegawai dapat mempertanggungjawabkan program yang dilaksanakan dengan baik, bentuk transparansi dari segi informasi, waktu penyelesaian dan biaya maupun persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat dapat disampaikan dengan baik serta profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga membuat penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan administrasi dapat berjalan dengan baik dan optimal. Permasalahan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah mempunyai kesamaan pada variabel penelitian mengenai prinsip Kebijakan *Good Governance*. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan pada lokasi

penelitian, pada penelitian ini di daerah Temanggung , penelitian yang akan dilakukan di Kecamatan Malinau Selatan.

10. Pertiwi (2020) meneliti tentang penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Hasil yang diperoleh diketahui bahwa kurangnya partisipasi dan sosialisasi kepada masyarakat dapat menjadi kendala dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*. Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah mempunyai kesamaan pada variabel penelitian mengenai prinsip Kebijakan *Good Governance*. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan pada lokasi penelitian, pada penelitian ini di daerah Manado, penelitian yang akan dilakukan di Kecamatan Malinau Selatan. Dari beberapa studi terdahulu diatas, peneliti memposisikan penelitian yang dilakukan dengan berfokus pada empat (4) hal yang terdapat dalam *Good Governance* yakni taat aturan hukum, akuntabilitas, profesionalisme, dan transparansi. Artinya pada penelitian ini dilakukan secara spesifik yang berfokus pada beberapa hal yang relevan dengan permasalahan dilapangan sehingga penjelasan pada penelitian ini tidak meluas. Penelitian ini merupakan penelitian yang berfokus pada penerapan *Good Governance* dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Malinau Selatan.

## **G. Kerangka Konseptual**

Tuntutan reformasi yang berkaitan dengan aparatur negara termasuk daerah adalah perlunya mewujudkan administrasi negara yang mampu mendukung

kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas, dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan menuntut dipraktikkannya prinsip-prinsip *Good Governance*. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Palangda & dame, 2020).

### **1. *Good Governance***

*Good Governance* merupakan sesuatu yang baru bagi masyarakat Indonesia, dimana aplikasi daripada konsep ini seringkali tergantung pada kerjasama pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuan yaitu pemerintah yang bersih dan demokratis (Zukarnain & Annisa, 2014).

Menurut Suaib (2018) mengemukakan bahwa *Good Governance* menciptakan suatu keseimbangan antara proses optimalisasi peran administrasi publik dengan peran mekanisme pasar, sebab kebutuhan akan *Good Governance* dalam pelayanan dan administrasi publik adalah pentingnya dengan kebutuhan efisiensi mekanisme pasar.

*Good Governance* merupakan salah satu upaya pemerintah memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik dalam rangka reformasi birokrasi dan merupakan suatu terminologi yang diharapkan dapat mengatasi kompleksitas persoalan pelayanan, mengingat semakin besarnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas (Palangda & Dame, 2020).

## 2. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Menurut Ramadani (2018) terdapat lima unsur utama atau indicator (prinsip) yang harus dipenuhi dan dituntut untuk terbentuknya *Good Governance* antara lain:

### a. *Rule of law*

Adanya kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan. Menurut Sulfiani (2021) menyatakan bahwa kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh oleh semua pihak.

Yang dimaksud dengan penerapan prinsip *Rule of law* dalam penelitian ini ialah kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk didalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia. Kepastian dan penegakan hukum jelas merupakan salah satu prasyarat keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Secara konkrit (operasional) dimensi/domain ini dapat diamati melalui beberapa komponen sebagai berikut :

- 1) Adanya penegakan hukum secara utuh dalam berbagai aspek pemerintahan daerah
- 2) Adanya peraturan hukum serta perundang-undangan yang jelas dan tegas serta yang mengikat seluruh aparat pemerintahan daerah tanpa terkecuali.

- 3) Adanya lembaga peradilan dan hukum yang kredibel dan bebas KKN.

Hukum telah ditegakan secara utuh dalam berbagai aspek pemerintahan daerah dan didukung oleh peraturan-peraturan hukum dan perundang-undangan yang mengikat seluruh aparat pemerintah daerah tanpa terkecuali. Hal ini dapat ditunjang oleh fakta bahwa lembaga peradilan dan hukum dapat memainkan peran yang signifikan dalam menyelesaikan kasus-kasus pelanggaran hukum/tindak pidana korupsi.

b. Akuntabilitas

Mampu bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan segala aktivitas yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat. Penerapan prinsip akuntabilitas akan mendorong setiap pejabat pemerintahan daerah untuk melaksanakan setiap tugasnya dengan cara yang terbaik bagi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di daerahnya; karena setiap tindakan dan keputusan yang di ambil harus dapat di pertanggungjawabkan dihadapan publik maupun dari kacamata hukum. Secara operasional, domain ini dijabarkan melalui beberap komponen antara lain :

- 1) Mengefektikkan proses pengawasan intensif dan terintegral terhadap keseluruhan proses pemerintahan oleh berbagai komponen, baik pemerintah maupun masyarakat;

- 2) Menerapkan mekanisme pertanggungjawab yang proporsional sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing dalam kerangka pelaksanaan pemerintahan;
- 3) Menyediakan informasi yang relevan, nyata dan actual mengenai penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada berbagai pihak yang berkepentingan sebagai wujud pertanggungjawab pemerintah daerah.

c. Transparansi

Adanya kejelasan mekanisme formulasi, implementasi dan evaluasi terhadap kebijakan, program atau aktivitas dan terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan, saran maupun kritik terhadap kebijakan atau program pemerintah. Berbagai proses kelembagaan dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh masyarakat atau bagi yang membutuhkannya (Sulfiani, 2021).

Secara konseptual, transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Dengan prinsip transparansi yang benar-benar diimplementasikan pada setiap aspek dan fungsi pemerintahan di daerah, apalagi bila dilengkapi dengan penerapan prinsip merit system dan *reward and punishment* dan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan

didaerah. Secara konkrit, penerapan prinsip transparansi dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Adanya arus informasi dan komunikasi yang akurat bagi masyarakat umum dalam kaitannya dengan program-program pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan
- 2) Adanya keterbukaan dalam hal pengambil keputusan publik dan dalam proses implementasi atau pelaksanaannya.

d. Profesionalisme

Kemampuan maupun kompetensi yang baik harus dimiliki oleh semua komponen atas tanggung jawab dan tugas yang dibebankan kepadanya. Prinsip pada profesionalisme dimaksudkan adalah lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan. Domain ini diamati melalui beberapa komponen antara lain :

- 1) Mampu menciptakan sistem pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien, tidak bersifat birokratis dan feodalisme
- 2) Memenuhi kebutuhan masyarakat serta menyelesaikan segala permasalahan yang ada dalam kehidupan berbangsa dan bemegara secara menyeluruh.

e. Partisipasi

Terbentuknya akses bagi seluruh komponen atau lapisan masyarakat untuk ikut terlibat dalam pembuatan keputusan atau kebijakan. Setiap masyarakat memiliki hak suara yang sama dalam



proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui Lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing (Sulfiani, 2021). Partisipasi sebagai salah satu prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, dimaksud adalah semua warga Negara mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan yang sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Secara konkrit (operasional) ini dapat diamati melalui beberapa komponen sebagai berikut :

- 1) Adanya ruang partisipasi dari lembaga-lembaga politik dan sosial kemasyarakatan dalam pelaksanaan pemerintahan serta penentuan keputusan publik;
- 2) Adanya upaya-upaya konkrit untuk memperjuangkan aspirasi masyarakat secara menyeluruh dan kontinyu
- 3) Melakukan pemberdayaan masyarakat, khususnya pemberdayaan terhadap perempuan dalam pelaksanaan pemerintahan serta dalam kehidupan masyarakat;
- 4) Menciptakan iklim yang kondusif dalam mengembangkan kebebasan pers dan dalam hal mengemukakan pendapat bagi seluruh komponen masyarakat, sepanjang dilakukan dengan penuh kesadaran akan nilai-nilai etika dan professionalism kerja yang tinggi.

Menurut Yuliono (2019) menyatakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dijadikan acuan dan dikembangkan dalam praktek pelaksanaan *Good Governance* antara lain:

a. Partisipasi (*Participation*)

Setiap warga negara berhak mengeluarkan pendapatnya dalam pengambilan keputusan melalui lembaga institusi legitimasi

b. Aturan Hukum (*Rule of Law*)

Setiap negara harus ada kerangka hukum yang berlaku agar adil dan tidak pandang bulu, terutama hukum hak azasi manusia

c. Transparansi (*Transparency*)

Adanya keterbukaan kepada masyarakat. Kebebasan dalam memperoleh informasi yang masyarakat butuhkan yang dapat membangun rasa percaya antara pemerintah dan masyarakat

d. Daya Tanggap (*Responsiveness*),

Lembaga-lembaga harus berupaya melayani setiap pihak yang berkepentingan

e. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientasi*),

Adanya perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan yang terbaik dari masing-masing kepentingan dalam hal kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah

f. Keadilan (*Equity*)

Setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk meningkatkan dan menjaga kesejahteraan kehidupan mereka

g. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Setiap lembaga menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan yang dibutuhkan dengan memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin

h. Akuntabilitas (*Accountability*)

Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga stakeholder

i. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Para pemimpin dan masyarakat harus mempunyai perspektif tentang *Good Governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jangka panjang sejalan dengan apa yang diperlukan untuk kebutuhan pengembangan semacam ini

### **3. Pelayanan Administrasi**

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Siburian et al., 2020). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Junardi et al, 2022). Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh

pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Tompo *et al*, 2021)

Kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemerintah Daerah Kabupaten/Kota untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan. Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (*front line*) yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang. Pihak Camat melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan dan melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya.

Selain itu, kebijakan tersebut diharapkan mampu memberikan penguatan salah satunya terhadap optimalisasi peran Kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah, terjangkau, profesional, sehingga mendorong terwujudnya Kecamatan sebagai pusat pelayanan

Dari kajian teori di atas, penelitian ini menyimpulkan kerangka teoretik sebagai berikut:

Pelayanan Adminitrasi Kecamatan  
Malinau Selatan



Prinsip-Prinsip *Good Governance*

1. Partisipasi (*Participation*)
2. Aturan Hukum (*Rule of Law*)
3. Transparansi (*Transparency*)
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
5. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientasi*)
6. Keadilan (*Equity*)
7. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)
8. Akuntabilitas (*Accountability*)
9. Visi Stretegis (*Strategic Vision*)



Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance*  
Dalam Pelayanan Adminitrasi Kecamatan Malinau  
Selatan

## **H. Metode Penelitian**

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif Eksplanatif.

Artinya penelitian ini berupaya menjelaskan suatu fenomena dalam keadaan sebagaimana adanya.

### 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

#### a) Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini adalah di Kecamatan Malinau Selatan, Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara.

#### b) Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dimulai dari bulan Juli 2022 sampai dengan bulan september 2022.

### 3. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Malinau Selatan, Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara.

### 4. Subyek Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menentukan subyek penelitian dengan menggunakan teknik *purposive* yaitu menentukan sendiri beberapa informan, dimana informan yang ditentukan dinilai mampu memberi informasi yang berkaitan dengan topik/permasalahan pada penelitian ini.

Adapun subyek penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Pegawai Kecamatan enam (6) orang (Suhendra, Yohanes Tamu, Rosalinda, Yosua Bilung)
- 2) Masyarakat Masyarakat Kecamatan Malinau Selatan tiga (3) orang (Sulam Apui, Awing, Yustin)

Tabel 1.1

Deskripsi informan menurut nama dan jabatan

No	Informan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jabatan
1	Ray Suhendra	34	Laki-Laki	S2	Pegawai Kecamatan
2	Yohanes Tamu	50	Laki-Laki	S1	Pegawai Kecamatan
3	Rosalinda	40	Perempuan	S1	Pegawai Kecamatan
4	Yosua Bilung	27	Perempuan	S1	Pegawai Kecamatan
5	Sulam Apui	40	Perempuan	SMA	Masyarakat
6	Awing	29	Perempuan	S1	Masyarakat
7	Yustin	39	Perempuan	S1	Masyarakat

*Sumber Data: Kantor Kecamatan Malinau Selatan*

## 5. Sumber Data

### a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari wilayah studi. Dalam kajian ini, data diperoleh dari hasil observasi dan

wawancara respondens terhadap Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Adminitrasi Kecamatan Malinau Selatan (PATEN).

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen ataupun arsip yang dimiliki seseorang atau lembaga yang dijadikan subjek penelitian oleh peneliti. Adapun data sekunder yang dijadikan subjek penelitian sebagai berikut:

- 1) Profil Kecamatan Malinau Selatan
- 2) Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Kecamatan Malinau Selatan

6. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode lapangan (*field study*). Peneliti dengan metode *field study* akan terlibat langsung dilapangan untuk memperoleh data sesuai dengan topik penelitian. Untuk memperoleh data peneliti menggunakan teknik penelitian:

a. Observasi

Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi berperan serta dan observasi tidak terstruktur. Jenis observasi ini, datang ke tempat kegiatan sehari-hari subjek penelitian, seperti saat proses pembelajaran berlangsung. Tetapi tidak ikut terlibat pada kegiatan tersebut Sugiyono (2015: 227).

Pengamatan atau observasi yang digunakan termasuk dalam klasifikasi tidak berperanserta dan tertutup. Tidak berperanserta maksudnya



peneliti hanya melakukan pengamatan tanpa peranserta. Sedangkan tertutup berarti pengamat bertindak tanpa diketahui oleh subyeknya misalkan penelitian di tempat-tempat umum seperti bioskop, taman, lapangan olahraga dan sebagainya (Moleong, 2016: 176). Observasi dalam penelitian ini dilakukan di kantor Kecamatan Malinau Selatan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Adminitrasi.

Penelitian ini melakukan observasi atau pengamatan langsung dilapangan untuk memahami apa yang diketahui oleh subyek penelitian, yang berkaitan dengan Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Adminitrasi Kecamatan Malinau Selatan (PATEN).

#### b. Wawancara

Wawancara merupakan tanya jawab guna untuk mendapatkan informasi dari narasumber. Moleong (2013: 135) menyatakan wawancara sebagai percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara, yang mengajukan pertanyaan, dan pihak yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

Wawancara dalam penelitian ini merupakan dalam kategori wawancara semiterstruktur atau in-depth interview di mana pelaksanaanya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya, dalam melaksanakan

wawancara peneliti perlu untuk mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan (Sugiyono, 2015: 320).

Penelitian ini menggunakan wawancara semiterstruktur karena dalam melakukan wawancara selain menyiapkan pedoman berupa pertanyaan tertulis kepada informan yaitu dengan menggunakan alat wawancara agar dapat direkam dengan baik seperti buku catatan untuk mencatat semua percakapan, tape recorder mencatat semua percakapan dengan meminta persetujuan dengan informan dan dengan camera untuk menjadi bukti bahwa penelitian telah melakukan pembicaraan dengan informan. Responden wawancara dalam penelitian ini adalah pegawai di Kecamatan Malinau Selatan dan masyarakat setempat.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya (Arikunto, 2010: 201). Keterlibatan sumber dokumen mampu meningkatkan kredibilitas dari penelitian kualitatif. Penelitian ini akan menggunakan dokumentasi dari ketrekaitan dengan Pelayanan Adminitrasi di Kecamatan Malinau Selatan. Dokumen-dokumen yang dapat digunakan seperti arsip-arsip tentang Pelayanan Adminitrasi di Kecamatan Malinau Selatan, foto-foto kegiatan Pelayanan Adminitrasi di Kecamatan Malinau Selatan.

## **7. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel.

Data akan dianalisis melalui tahapan yang pertama reduksi data, kemudian penyajian data, dan terakhir penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data dalam menguji kevalidan data tersebut, maka peneliti menggunakan cara triangulasi teknik. Artinya mengecek data yang sudah didapatkan pada sumber yang sama namun dengan cara yang berbeda (Sugiyono, 2018). Langkah-langkah dalam melakukan analisis adalah sebagai berikut:

### **a. Pengumpulan Data**

Penulis melakukan pengumpulan data dengan teknik observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Data-data tersebut penulis kumpulkan menjadi satu untuk dilakukan pemilihan data.

### **b. Pemilihan Data/ Reduksi Data**

Setelah data-data dikumpulkan dan diperoleh, maka penulis melakukan pemilihan data dengan menyesuaikan sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti.

c. Penyajian Data

Langkah selanjutnya adalah proses penyajian data, dalam tahap ini penulis melakukan analisis data dengan menjabarkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan sesuai dengan apa yang didapat.

d. Menarik Kesimpulan dan Saran

Tahap terakhir adalah dengan melakukan penarikan kesimpulan, dalam tahap ini penulis menjawab rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian. Selain memberikan kesimpulan penulis juga memberikan saran atau rekomendasi penelitian.

## **BAB II**

### **PROFIL KECAMATAN MALINAU SELATAN, KABUPATEN MALINAU, PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

#### **A. Kondisi Umum**

Tahun pembentukan Kecamatan malinau selatan dibentuk pada tahun 2000 dari pemerintah kabupaten malinau malinau selatan adalah kecamatan pertama atau sering disebut kecamatan induk dari seluruh cematam yang berada di Kabupaten Malinau. Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 175, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3896) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3962).

Malinau adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Kalimantan Utara, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Kecamatan Malinau Kota. Luas Kabupaten Malinau merupakan Kabupaten terluas di Kalimantan Utara, yakni 40.088,38 km<sup>2</sup>. Jumlah penduduk pada tahun 2020 sebanyak 82.519 jiwa. Sebagian besar wilayah hutan Malinau berbatasan dengan Serawak, Malaysia. Kabupaten Malinau juga sering disebut *Bumi Intimung*. Di kabupaten ini terdapat Taman Nasional Kayan Mentarang dengan luas 1.271.696,56 ha (berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehutanan Nomor : SK.4787/Menhut-VII/KUH/2014) yang terletak di 2 (dua) kabupaten, yakni kabupaten Malinau

dan Kabupaten Nunukan). Kemudian nama Malinau dalam peta dan administrasi pemerintah Hindia Belanda yang menyebutkan ada nama Sungai Malinau. Sejak itulah daerah ini disebut dengan nama Malinau. Sedangkan dalam perkembangannya, daerah Malinau makin banyak penduduknya yang mulai menyebar ke sebelah Hulu dan Hilir desa Selamban sebelumnya

Malinau Selatan adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara, Indonesia. Kalimantan Utara (disingkat Kaltara) adalah sebuah Provinsi di Indonesia yang terletak di bagian utara Pulau Kalimantan. Provinsi ini berbatasan langsung dengan negara tetangga Malaysia, yaitu Negara Bagian Sabah dan Sarawak. Pusat pemerintahan Kalimantan Utara saat ini berada di Tanjung Selor, bersama dengan pusat pemerintahan Kabupaten Bulungan.

Berdasarkan keterangan tokoh masyarakat suku Tidung, asal mula disebut dengan nama Malinau ketika kedatangan orang-orang Belanda ke pemukiman yang dulunya bernama desa Selamban. Di desa Selamban tinggal penduduk dari kalangan keluarga Suku Tiduduk. Sedangkan di seberang sungai terdapat desa Pelita Kanaan, yang terletak di tepi sungai Kabiran tempat bermukimnya suku Abai.

Kemudian terjadi dialog antara orang Belanda dengan sekelompok ibu-ibu suku Abai yang sedang membuat sagu dari aren. Orang Belanda bertanya: "Apa nama sungai ini?" Ternyata pertanyaan itu disalahmengerti oleh sekumpulan ibu-ibu tersebut, mereka menduga bahwa maksud pertanyaan orang Belanda tersebut adalah apa yang sedang mereka kerjakan. Seorang ibu menjawab, "**Mal**

**Inau**" yang artinya sedang mengolah atau memasak sagu enau (aren). Dalam bahasa orang Abai, "Mal" artinya membuat, dan "Inau" artinya pohon enau atau aren. Orang Belanda yang bertanya pun mencatatnya. Sehingga tanpa sengaja, nama Malinau disebutkan dan yang kemudian menjadi nama daerah ini.

## **B. Gambaran Umum Birokrasi Pemerintah Kecamatan Malinau Selatan, Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara**

Gambaran umum reformasi birokrasi pemerintah Kecamatan Malinau Selatan saat ini dilihat dari 3 (tiga) hal yang berkaitan dengan apa yang telah dicapai sesuai dengan sasaran reformasi birokrasi nasional yaitu: a) Pemerintahan bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme; b) kualitas pelayanan publik; dan c) kapasitas dan akuntabilitas kinerja. Penguraian kondisi mencakup hal-hal yang sudah dicapai dan perlu terus dipertahankan atau ditingkatkan, dan hal-hal yang perlu disempurnakan, sebagai berikut:

### **1. Pemerintahan bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme**

#### **a. Nilai efisiensi**

Efisiensi adalah perbandingan yang terbaik antara input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Saat ini upaya efisiensi sudah dilakukan sejak mulai perencanaan anggaran, yaitu dengan mencermati kembali Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) guna mengurangi alokasi-alokasi anggaran dan besarnya yang kurang tepat dan tidak prioritas pembangunan daerah.

b. Indeks Persepsi Korupsi (IPK)

Indeks Persepsi Korupsi adalah suatu instrumen untuk mengukur tingkat korupsi di kota-kota. Indonesia yang dikeluarkan oleh *Transparency International Indonesia*, dalam hal ini Kecamatan Malinau Selatan belum dilaksanakan survey penilaian IPK karena belum terlembaganya unit gratifikasi tingkat Kecamatan Malinau Selatan.

c. Penurunan temuan pemeriksaan yang bersifat finansial

Temuan pemeriksaan yang bersifat finansial cenderung menurun yakni dengan perubahan paradigma perangkat maupun aparat pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan akuntabilitas dan pertanggungjawaban keuangan.

d. Visi dan Misi

Visi dari pemerintah kecamatan malinau selatan adalah “Terwujudnya Kabupaten Malinau Yang Maju dan Sejahtera Melalui Gerakan Desa Membangun” Penjelasan mengenai visi tersebut dapat diterangkan sebaai berikut:

1. Kantor Kecamatan Malinau Selatan dalam meningkatkan pembinaan

Bahwa kecamatan malinau selatan mengutamakan peningkatan sumber daya manusia (SDM) melalui pembinaan apartur kecamatan dan desa

2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui gerakan Desa membangun



Bahwa kecamatan malinau selatan mengutamakan peningkatan pelayanan terpadu secara cepat dan tepat

### 3. Gerdema

Mengandung makna pembangunan yang sepenuhnya untuk masyarakat dengan mengacu pada program kabupaten malinau yaitu Gerakan Desa Membangun (Gerdema)

Untuk mewujudkan visi kecamatan malinau selatan sebagai mana yang telah di gariskan di atas maka diapndang perlu untuk merealisasikan beberapa misi yang harus dilaksanakan oleh seluruh jajaran kecamatan malinau selatan. Adapaun misi kecamatan malinau selatan adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kualitas Sumber Daya Aparatur Malinu Selatan
- 2) Meningkatkan peran serta lembaga Desa dan RT
- 3) Mendorong peran aktif MAsyarakat dalam program RT bersih
- 4) Mendorong peran serat masyarakat dalam pertanian dan perkebunan
- 5) Meningkatkan kualitas pelayanan kantor kecamatan malinau selatan

## 2. Kualitas pelayanan Publik

### a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Oleh karena itu, nilai IKM rata-rata satuan/unit penyelenggara pelayanan publik tahun 2022 adalah nilainya dikategorikan kurang baik.

### b. Integritas pelayanan

Dalam hal integritas pelayanan ini, sebagian besar satuan/unit pelayanan publik telah memiliki aturan pelayanan yang dipasangkan ditempat-tempat strategis satuan/unit pelayanan dan merupakan janji jaminan untuk melaksanakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

### c. Tingkat kepatuhan pada standar pelayanan

Sebagian besar unit pelayanan sudah mempunyai standar pelayanan namun prosentase tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap standar pelayanan belum di evaluasi/ diukur secara sistematis.

## 3. Kapasitas dan akuntabilitas kinerja

### a. Nilai akuntabilitas kinerja

Hasil evaluasi Akuntabilitas Kinerja pada tahun 2022 dikategorikan masih dalam peningkatan (kurang baik). Hasil ini cukup baik untuk

dijadikan bahan evaluasi secara rutin dan berlanjut hingga hasilnya mencapai level maksimal (kategori baik).

b. Nilai kinerja organisasi

Berdasarkan laporan masyarakat dan hasil pengamatan dilapangan, pencapaian dari tujuan pembangunan dengan beberapa sasaran dan indikator bahwa masih banyak program-program yang belum berjalan dan bahkan tidak berjalan sama sekali sehingga pembangunan pada Kecamatan Malinau Selatan masih minim.

### **C. Kondisi Geografis**

Kecamatan Malinau terletak di Jl. Pusat Pemerintahan, Tanjung Belimbing, Malinau Hulu, Malinau Kota, Kabupaten Malinau, Kalimantan Timur 77554, Indonesia. Malinau Selatan Hilir adalah salah satu kecamatan / camat yang ada di Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara. Pada awalnya, Malinau adalah sebuah kawasan pemukiman yang semula dihuni suku Tidung. Daerah ini selanjutnya menjadi kampung, berubah menjadi kecamatan. Kini Malinau Kota menjadi ibu kota kabupaten.

Berdasarkan letak geografis Kecamatan Malinau mempunyai batas wilayah sebagai berikut:

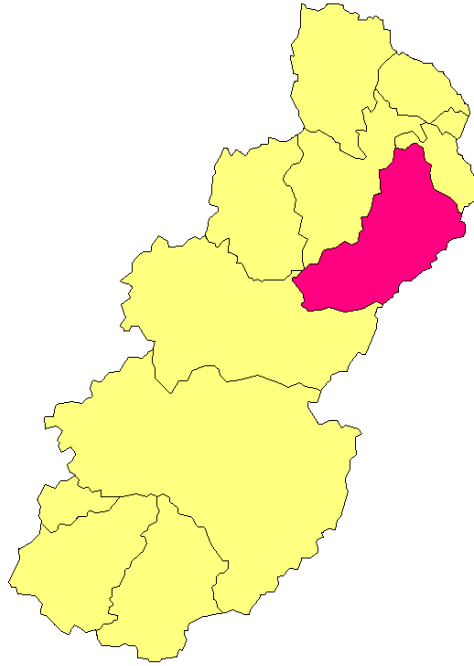
Sebelah utara : Kecamatan Malinau selatan Hilir

Sebelah Timur : Kecamatan Sungai Tubu

Sebelah selatan : Kecamatan Malinau Selatan Hilir

Sebelah Barat : Kecamatan Malinau Barat

Gambar 1. Peta Malinau



*Sumber: Profil Kecamatan Malinau Selatan*

Pembentukan Kecamatan Malinau Selatan Hilir sebagaimana dimaksud pada Peraturan Daerah ini merupakan pemekaran dari Kecamatan Malinau Selatan. Pembentukan Kecamatan Malinau Selatan Hulu sebagaimana dimaksud pada Peraturan Daerah ini merupakan pemekaran dari Kecamatan Malinau Selatan.) Pembentukan Kecamatan Sungai Tubu sebagaimana dimaksud pada Peraturan Daerah ini merupakan pemekaran dari Kecamatan Mentarang. Pembentukan Kecamatan Persiapan Pemekaran Malinau Utara Timur sebagaimana dimaksud pada Peraturan Daerah ini merupakan pemekaran dari Kecamatan Malinau Utara.



Gambar 2. Foto Kantor Kecamatan Malinau Selatan

#### **D. Kondisi Pemerintahan**

Visi dari pemerintah kecamatan malinau selatan adalah “Terwujudnya Kabupaten Malinau Yang Maju dan Sejahtera Melalui Gerakan Desa Membangun”

Penjelasan mengenai visi tersebut dapat diterangkan sebaai berikut:

4. Kantor Kecamatan Malinau Selatan dalam meningkatkan pembinaan  
Bahwa kecamatan malinau selatan mengutamakan peningkatan sumber daya manusia (SDM) melalui pembinaan apartur kecamatan dan desa
5. Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui gerakan Desa membangun  
Bahwa kecamatan malinau selatan mengutamakan peningkatan pelayanan terpadu secara cepat dan tepat
6. Gerdema  
Mengandung makna pembangunan yang sepenuhnya untuk masyarakat dengan mengacu pada program kabupaten malinau yaitu Gerakan Desa Membangun (Gerdema)

Untuk mewujudkan visi kecamatan malinau selatan sebagai mana yang telah di gariskan di atas maka diapndang perlu untuk merealisasikan beberapa misi yang harus dilaksanakan oleh seluruh jajaran kecamatan malinau selatan. Adapaun misi kecamatan malinau selatan adalah sebagai berikut:

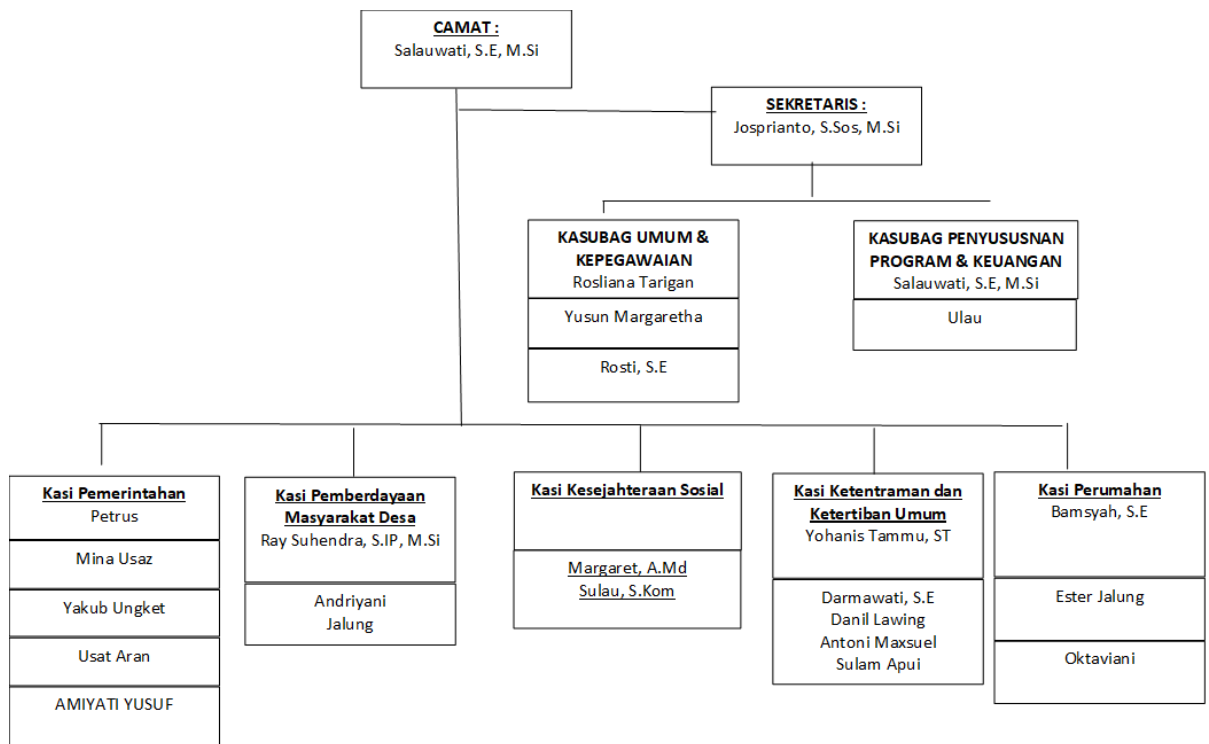
- 6) Meningkatkan kualitas Sumber Daya Aparatur Malinu Selatan
- 7) Meningkatkan peran serta lembaga Desa dan RT
- 8) Mendorong peran aktif MAsyarakat dalam program RT bersih
- 9) Mendorong peran serat masyarakat dalam pertanian dan perkebunan
- 10) Meningkatkan kualitas pelayanan kantor kecamatan malinau selatan

**Tabel 2.1. Struktur Organisasi Kecamatan Malinau Selatan**

<b>No</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Nama</b>
1	Camat	Salauwati, S.E, M.Si
2	Sekretaris	Josprianto, S.Sos, M.Si
3	Kasubag Umum	Roslianna Tarigan, S.P
		Yusung Margaretha
		Rosti, S.E
4	Kasubag Penyusunan Program dan keuangan	Ofren, S.H
5	Kasi Pemerintahan	Petrus
		Mina Usaz
		Yakub Ungket
6	Kasi pembedayaan Masyarakat Desa	Ray Suhendra, S.Ip, M.Si
		Andriyani
		Jalung
7	Kasi Kesejahteraan Sosial	Margaret, AMd
		Salau, S.Kom
8	Kasi Ketentaraman dan Ketertiban Umum	Yohanis Tammu, S.T
		Darmawati, S.E
		Danil Lawing
		Anthoni Maxsufi
		Sulam Apui
9	Kasi Pelayanan Perumahan	Bamsyah, S.E
		Ester Jalung
		Oktaviani

*Sumber: Profil Kecamatan Malinau Selatan*

Bagan struktur organisasi di Kecamatan Malinau Selatan dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



**Gambar 3. Struktur Organisasi**



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2010. Manajemen Penelitian. Jakarta: Renika Cipta
- Anggara, Sahya. 2016. Administrasi Keuangan Negara. Bandung: *Pustaka. Setia*
- Palangda & Dame. 2020. Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. LPPM STIA Said Perintah. Volume 1 Nomor 2. Manado
- Moleong. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya
- Rasyid, 2017. Pengaruh Kualitas dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, Vol 1 No. 2 September 2017, ISSN : 2355-0295, E-ISSN : 2549-8932
- Ratminto, 2015. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Santoso, 2014. Seri Solusi bisnis Berbasis TI: Menggunakan SPSS untuk Statistik Multivariat. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sedemayanti, 2012. *Pemerintahan Yang Efektif dan Efisien*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suaib. 2018. Penerapan Sistem E-Filling dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan. Skripsi. Universitas Hasanuddin Makasar.
- Sugiyono, 2015. “*Metode Penelitian Kualitatif*,” Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2018 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional
- Wibowo, 2016. Manajemen Kinerja, Edisi Kelima, PT.Raja grafindo Persada Jakarta-14240.
- Yulianto, A. 2019. Penyusunan skala Guttman untuk pengukuran psikologi. Universitas Pembangunan Jaya.