

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT LOKAL
(STUDI LOKASI KELURAHAN KALIGANGSA KECAMATAN
MARGADANA KOTA TEGAL)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Politik (S.IP)**



Oleh:

SITI FAUZIAH NUR ARIANI

1706016046

PRODI ILMU POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

SEMARANG

2022

HALAMAN JUDUL

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE
DALAM PUBLIC SERVICE DI TINGKAT LOKAL**

**(STUDI LOKASI KELURAHAN KALIGANGSA KECAMATAN
MARGADANA KOTA TEGAL)**

Oleh

SITI FAUZIAH NUR ARIANI

NIM 1706016046

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Politik (S.IP)**

ILMU POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM NEGRI WALISONGO

SEMARANG

2022

NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 4 (empat) Eksemplar
Hal : Persetujuan Naskah skripsi

Kepada.

Yth. Ibu Dekan Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik

UIN Walisongo Semarang

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa proposal skripsi saudara:

Nama : Siti Fauziah Nur Ariani

NIM : 1706016046

Jurusan : Ilmu Politik

Judul Skripsi : Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Tingkat Lokal (Studi Lokasi Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal)

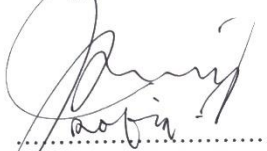
Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diajukan. Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu,alaikum Wr. Wb.

Semarang, 14 Desember 2022

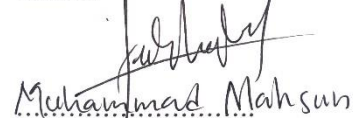
Pembimbing,

Bidang Substansi Materi



Tanggal : 14-12-2022

Bidang Metodologi &
tatatulis



Tanggal : 14-12-2022

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT LOKAL
(STUDI LOKASI KELURAHAN KALIGANGSA KECAMATAN
MARGADANA KOTA TEGAL)**

Disusun Oleh

Siti Fauziah Nur Ariani

1706016046

Telah dipertahankan didepan majelis penguji skripsi
Pada tanggal 22 Desember 2022 dan dinyatakan lulus.

Susunan Dewan Penguji



Ketua

Dr. TholhahtulKhoir, M.Ag
NIP. 197701202005011005

Sekretaris

Muhammad Mahsun, M.A
NIP.

Penguji I

Masrohatun, M.Si
NIP. 198806212012001

Pembimbing I

Dr. Rofiq, M.Si
NIP.

Pembimbing II

Muhammad Mahsun, M.A
NIP.

PERNATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 22 Desember 2022



Siti Fauziah Nur Ariani

1706016046

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan rahmatnya serta karunia yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Tingkat Lokal (Studi Lokasi Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal)” tanpa suatu halangan apapun. Tak lupa juga penulis panjatkan Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang kita sangat nanti-nantikan syafaatnya di hari kiamat nanti.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini merupakan sebuah nikmat yang luar biasa yang penulis dapatkan dan merupakan sebuah hasil akhir dari akumulasi proses pembelajaran yang penulis dapatkan selama penulis berkuliah di jurusan Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang ini. Penulis menyadari bahwa dalam proses pembelajaran penulis selama berkuliah di Fisip Uin Walisongo Semarang dan di dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini tidak dapat penulis selesaikan tanpa adanya bantuan , bimbingan dan dorongan semangat dari berbagai pihak.

Oleh karena itu penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor UIN Walisongo Semarang, Prof. Dr. Imam Tufiq M.Ag yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengenyam pendidikan dan menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang, Ibu Dr. Misbah Zulfa Elizabeth M.Hum atas segala ilmu dan bimbingan yang diberikan selama penulis belajar di FISIP UIN Walisongo Semarang;
3. Kepala Jurusan Ilmu Politik FISIP UIN Walisongo Semarang, Bapak Syamsudin, M.Si yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan dan penulisan skripsi ini;
4. Sekretaris Jurusan Ilmu Politik FISIP UIN Walisongo Semarang, Bapak Muhammad Mahsun M.A yang juga sekaligus Dosen Pembimbing skripsi atas segala ilmu arahan dan juga dukungan serta motivasi yang besar kepada penulis sehingga penulis mampu mengerjakan skripsi ini secara terstruktur;
5. Dosen Pembimbing sekaligus dosen wali penulis Bapak Rofiq, M.Si yang telah memberikan bimbingan dan arahan baik dalam mengerjakan skripsi maupun dalam kegiatan akademik selama di FISIP UIN Walisongo Semarang;
6. Segenap jajaran dosen, tenaga pendidik, dan staff FISIP UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmu serta bimbingan sehingga penulis dapat mengimplementasikan ilmu yang diberikan ke dalam penyusunan serta penulisan skripsi yang penulis lakukan serta membantu memperlancar segala keperluan penulis dalam menyusun skripsi ini;
7. Ayah dan Ibu Penulis, Bapak Drs.Busro dan Ibu Mulyati, S.Pd atas segala dukungan baik secara moral dan material serta ungkapan terimakasih atas kesabaran dalam menunggu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, berkat dukungan dan motivasi-nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini;
8. Lurah Kaligangsa Bapak Jaenudin S.IP dan Bapak Carmadi selaku informan utama penulis yang sudah memberikan segala informasi yang dibutuhkan penulis sehingga penulis dapat menyusun serta menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan lancar tanpa halangan apapun.

9. Segenap staff Kelurahan Kaligangsa selaku informan pendukung yang turut memberikan informasi kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik;
10. Bapak Dr. KH. Fadholan Musyaffa', Lc., MA selaku guru dan kyai yang telah mengajarkan penulis banyak ilmu selama berada di Ma'had al-jami'ah Walisongo dalam hal agama dan petuah hidup, serta rekan-rekan Ma'had angkatan 2017-2018 yang telah membersamai penulis dalam menjalani awal perkuliahan;
11. Rekan-rekan dekat penulis Zahrotul Jannah, Naylan Nafisah, Maharayu Rahma, Vivin Verawati, Hibatullah Hauzan , Rizki Andreanto, Afidatul Aniqoh, Nurul Khafidoh, Laela Azri, Qotrun Nada, Amelia Dwika, Sinta Eka , Yulia Nur Islamiati, Dwi Indah, Liya Faizatul, Marwah Ultraningrum, ervine Yimitvamiati yang telah memberikan dukungan motivasi dan semangat yang tak terhingga bagi penulis;
12. Seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyampaikan permohonan maaf apabila di dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan . kritik dan saran masukan sangat penulis butuhkan agar menjadi koreksi dan meningkatkan kualitas dari tulisan penulis. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih atas segala perhatian yang diberikan. Sekian.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Semarang, 22 Desember 2022

Penulis

Siti Fuziah Nur Ariani

NIM 1706016046

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirohim

Dengan mengucapkan segala syukur kepada Allah SWT Tuhan Semesta Alam

Saya persembahkan sebuah karya ini untuk Kedua orang tua saya Bapak Busro dan Ibu Mulyati yang telah mencurahkan seluruh doa, dukungan, keikhlasan dan keridhoan hati-nya yang selalu menyertai saya

Untuk Guru-guru saya yang telah mendidik dan mendoakan saya hingga saat ini

Dan untuk Almamater tercinta UIN Walisongo Semarang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang menjadi tempat saya menimba ilmu, semoga ini menjadi awal saya untuk bisa berhasil dan sukses dimanapun saya berada

MOTTO

“Usaha dan doa tergantung pada cita-cita. Manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”

(Jalaluddin Rumi.)

The object of education is to prepare the young to educate themselves throughout their lives.

(Robert Maynard Hutchins)

God feeds every single bird, but doesn't put right into nest

(Mark Lee)

ABSTRAK

Siti Fauziah Nur Ariani, NIM 1706016046, Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Tingkat Lokal (Studi Lokasi Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal)

Pada dasarnya *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik) ditentukan oleh terwujudnya pelayanan publik yang baik sudah menjadi harapan banyak masyarakat tidak hanya ditingkat pemerintahan pusat saja tapi juga didalam pemerintahan lokal seperti ditingkat kelurahan.. hal ini juga tidak terlepas dari peran lurah setempat dalam mewujudkannya, Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kaligangsa masih banyak kendala yang dihadapi, dilihat dari aduan masyarakat tentang ketidak transparasinya penyaluran bantuan social, program-program pelatihan yang dinilai kurang tepat sasaran serta kurang aktifnya kelurahan dalam memberikan informasi-informasi kepada masyarakat. Masalah ini menjadi menarik untuk di kaji dari segi pemerintahan Kelurahan dalam mengambil segala jenis keputusan yang ada, serta dalam hal ini juga yang perlu diperhatikan adalah inisiatif apa yang diambil oleh seorang Lurah dalam menyelesaikan masalah pemerintahannya yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menarasikan serta melihat bagaimana implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* yang diterapkan dalam pelayanan publik yang ada dan dampak dari implementasi tersebut. Data lapangan diperoleh dengan melakukan observasi lapangan, dilanjutkan dengan proses wawancara, dokumentasi dan juga dengan studi literatur dari tulisan-tulisan terkait sebelumnya. Analisis data dilakukan menggambarkan fenomena dari data yang ditemukan di lapangan dan dikaitkan dengan teori politik yang relvevan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1). Masih ada beberapa prinsip-prinsip *Good Governanace* yang belum dijalankan secara maksimal oleh pemerintah kelurahan Kaligangsa dalam hal partisipasi dan transparansi, 2). Kurang optimalnya pelyanan Kelurahan dalam hal transparansi pengaksesan informasi tentang kegiatan dan acara-acara yang dilakukan oleh Kelurahan, 3). Partisipasi masyarakat yang masih sangat minim karena masih banyak masyarakat yang merasa belum dilibatkan dalam kegiatan-kegiatan di kelurahan karena minimnya keterbatasan kuota peserta, tidak adanya kotak saran atau kotak pengaduan juga salah satu indicator yang menjadikan kurang adanya timbal balik antara masyarakat dengan kelurahan, 4). Peran Lurah dalam melaksanakan atau menerapkan Prinsip-prinsip *Good Governance* masih sangat terbatas, hal ini berkaitan dengan kurang tanggapnya lurah dalam nerespon masyarakat karena lurah tidak setiap saat berada dikantor sehingga terkadang menghambat proses pelayanan publik yang ada.

Kata kunci : Lurah, Prinsip-prinsip *Good Governance*, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Siti Fauziah Nur Ariani, NIM 1706016046, *Implementation of Good Governance Principles in Public Services at the Local Level (Study of Kaligangsa Village, Margadana District, Tegal City)*

Basically, good governance is determined by the realization of good public services. It has become the hope of many people, not only at the central government level, but also within local government, such as at the sub-district level. This is also inseparable from the role of the local lurah in making it happen. In the implementation of public services in the Kaligangsa Sub-District, there are still many obstacles to face, judging from public complaints about the non-transparency in the distribution of social assistance, training programs that are considered to be less well-targeted and the sub-district's lack of activity in providing information to the public. This problem is interesting to study from the aspect of Kelurahan governance in making all kinds of decisions, and in this case what also needs to be considered is what initiatives are taken by a Lurah in solving government problems related to public services.

This study uses a qualitative method with a case study approach to narrate and see how the implementation of the principles of Good Governance are applied in existing public services and the impact of this implementation. Field data was obtained by conducting field observations, followed by interviews, documentation and also by studying literature from previous related writings. Data analysis was carried out to describe phenomena from data found in the field and associated with relevant political theory.

The results of this study indicate that: 1). There are still a number of Good Governance principles that have not been implemented optimally by the Kaligangsa sub-district government in terms of participation and transparency, 2). Less than optimal Kelurahan services in terms of transparency in accessing information about activities and events carried out by the Kelurahan, 3). Community participation is still very minimal because there are still many people who feel they have not been involved in activities in the sub-district because of the limited quota of participants, the absence of a suggestion box or complaint box is also an indicator that makes there is a lack of reciprocity between the community and the sub-district, 4). The role of the lurah in implementing or applying the principles of good governance is still very limited, this is related to the lack of responsiveness of the lurah in responding to the community because the lurah is not always in the office so that it sometimes hampers the existing public service process.

Keywords: *Lurah, Good Governance Principles, Public Service*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	2
NOTA PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASLAH.....	4
C.TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	4
1. Tujuan Penelitian	4
2. Manfaat penelitian	4
a. Manfaat Teoritik.....	5
b. Manfaat Praktis	5

D. TINJAUAN PUSTAKA	5
E. METODE PENELITIAN	9
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	9
2. Sumber dan Jenis Data.....	11
3. Teknik Pengumpulan Data.....	12
4. Teknik Analisis Data.....	16
BAB II	19
TEORI TENTANG PUBLIC SERVICE, GOOD GOVERNANCE, DAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE.....	19
1. Teori Public Service	19
2. Teori Good Governance	21
3. Asas-asas Good Governance	21
BAB III.....	26
PROFIL KELURAHAN KALIGANGSA KECAMATAN MARGADANA KOTA TEGAL	26
A. Gambaran Umum Kelurahan Kaligangsa.....	26
B. Letak geografis dan Jumlah Penduduk.....	26
C. Susunan Pemerintahan dalam Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal	35
BAB IV	40
IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PROSES PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KALIGANGSA KECAMATAN MARGADANA KOTA TEGAL.....	40
A.Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance di Kelurahan Kaligangsa.....	40
1. Transparansi.....	40
2. Partisipasi	45

3. Akuntabelitas	49
4. Responsive	55
BAB V	60
DAMPAK PENERAPAN GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KALIGANGSA KECAMATAN MARGADANA KOTA TEGAL	60
1, Dampak Penerapan Jangka panjang.....	58
2. Dampak Penerapan Jangka Pendek.....	61
BAB VI	65
PENUTUP	65
A. KESIMPULAN	65
B.KRITIK DAN SARAN	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Penduduk Kelurahan Kaligangsa dalam Kelompok Umur dan Jenis Kelamin, 2018	29
Tabel 3.2 : Tabel Mata Pencaharian (bagi umur 10 tahun ke atas).....	30
Tabel 3.3 : Banyak Pemeluk Agama di Kelurahan Kaligangsa	31
Tabel 3.4 : Jumlah Penduduk berdasarkan Pendidikan.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : peta Kelurahan di Kota Tegal.....	27
Gambar 3.2 : Struktur Organisasi Kelurahan KaligangsaError! Bookmark not defined.	
Gambar 4.1 : Website Kelurahan Kaligangsa.....	44
Gambar 4.2 : Kegiatan rapat kordinasi Rt dan Rw seluruh Kelurahan Kaligangsa	47
Gambar 4.3 :Dokumentasi Pertemuan Failitas Kelurahan Siaga	48
Gambar 4.4 : Forum Silaturahmi atara Lurah dengan Ulama dan Tokoh Agama	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5 : Gambar 4.1 tentang standar oprasional prosedur pembuatan SKCK	51

DAFTAR LAMPIRAN

Tabel 1 : Pedoman Wawancara.....	73
Gambar 1 : Surat Perizinan Penelitian	76
Gambar 2 : Standar Oprasional prosedur Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margaana Kota Tegal	77
Gambar 3 : Dokumentasi Kegiatan.....	89

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada dasarnya *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik) ditentukan oleh terwujudnya pelayanan publik yang baik sudah menjadi harapan banyak masyarakat tidak hanya ditingkat pemerintahan pusat saja tapi juga didalam pemerintahan lokal seperti ditingkat kelurahan.. hal ini juga tidak terlepas dari peran lurah setempat dalam mewujudkannya, dimana lurah merupakan suatu komponen yang penting dalam mengatur jalannya tata pemerintahan yang baik ditingkat lokal. Lurah diharapkan dapat memberikan contoh yang baik dalam tata pengolahan pemerintahan serta dapat membuat pelayanan publik yang baik yang selanjutnya dapat diterapkan dilingkungan kelurahan dan akhirnya dapat dirasakan oleh masyarakat sekitarnya, walaupun dalam praktiknya perwujudan tata pemerintahan yang baik tidak hanya berdasarkan peran lurah saja tapi seluruh aspek dan komponen masyarakat. Lurah disini merupakan komponen penggerak dalam perwujudan pelayanan publik yang baik. Sehingga jika hal ini tercapai diharapkan dapat tercipta pelayanan publik yang semakin baik kualitasnya, tingkat korupsi atau pungli semakin rendah dan pemerintah menjadi lebih peduli dengan kepentingan warga karena pemerintahan yang baik dimulai dari pemimpin yang baik juga (Dwiyanto,2014:33).

Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang baik tidak terlepas dari tata kelola pemerintahan yang baik terutama di kelurahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat untuk mewujudkan *good governance* perlu adanya sinergi yang baik antara kelurahan dan masyarakat hal tersebut juga

tidak luput dari peran Lurah dalam mewujudkannya sehingga dapat tercapai pemerintahan yang baik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kaligangsa masih banyak kendala yang dihadapi, dilihat dari aduan masyarakat tentang ketidak transparasinya penyaluran bantuan sosial,, program-program pelatihan yang dinilai kurang tepat sasaran serta kurang aktifnya pemerintah kelurahan dalam memberikan informasi-informasi yang bisa di akses oleh masyarakat, dalam hal ini, kepemimpinan sangat dibutuhkan dimana seorang pemimpin atau dalam kasus ini yang dimaksud adalah Lurah sangat dibutuhkan perannya untuk mengatasi masalah tersebut, maka peran lurah sebagai seorang pemimpin untuk mengatur bawahannya atau staff sangat penting karena menyangkut pola kerja dan motivasi pegawai dalam mengerjakan tugasnya masing-masing, maka diperlukannya gaya kepemimpinan yang baik sehingga akan membentuk keselarasan dan mempengaruhi kesuksesan suatu organisasi (Yasiroh,2010:44).

Dalam penelitian yang dimuat dalam jurnal *Public Policy* yang berjudul Penerapan Prinsip *Good Governance* terhadap pelayanan public yang ditulis oleh Listrianti Palangda dan Joubert, bahwa Hasil perhitungan uji korelasi product moment yang didapatkan adalah penerapan prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Makassar dan dimana terdapat pengaruh yang kuat antara penerapan prinsip *good governance* terhadap pelayanan public yang ada di kantor Pertanahan Kota Makasar.

Didasarkan pada penelitian terdahulu maka peneliti akan meneliti tentang sejauhmana pengimplementasian prinsip-prinsip *good governanace* dalam pelayanan public yang dilakukan oleh Kelurahan Kaligangsa kecamatan Margadana Kota Tegal, hal ini dirasa penting karena terdapat korelasi antara kualitas pelayanan dengan penerpan prinsip-prinsip *good governance* yang

akan menjadi focus peneliti dalam penelitian ini adalah penerapan prinsip transparansi, partisipasi, akuntabelitas dan responsivitas dalam hal pelayanan yang dilakukan kelurahan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami alasan mengapa pemerintah perlu memiliki pelayanan public yang baik untuk mencapai pemerintahan yang baik. khususnya di kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana, Kota Tegal. Tata pemerintahan yang baik harus dilaksanakan tidak hanya di tingkat nasional tetapi juga di semua tingkat pemerintahan daerah, termasuk kota, kabupaten, kecamatan dan desa. Mengingat peran pemerintah daerah sangat besar dalam meningkatkan penyediaan pelayanan publik yang baik sehingga dapat terciptanya *Good Governance*, peneliti memfokuskan kajian penelitian terhadap 4 (empat) aspek asas-asas tentang *Good Governance* yaitu partisipasi, transparansi, akuntabelitis dan responsifitas untuk mengkaji permasalahan yang ada.

Lokasi penelitian adalah di Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal. Alasan dipilihnya tempat tersebut karena tempat ini dinilai memiliki kecocokan dengan tema penelitian karena merupakan salah satu Kelurahan terbesar dan jumlah warga yang banyak pula di Kecamatan Margadana, karena jumlah masyarakat yang banyak maka membutuhkan pelayanan public yang harus bisa memadahi seluruh kebutuhan masyarakat, hal ini menarik untuk diteliti berdasarkan temuan masalah yang sudah dijelaskan diatas. Adapun cara penggalian data yaitu melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan menggunakan metode wawancara diharapkan dapat mendapatkan informasi yang lebih dari sekedar hasil dari observasi kasat mata yang tidak ada keterangan spesifik untuk menguatkan. Sedangkan melalui observasi diharapkan dapat menganalisis kesamaan atau hubungan dari hasil wawancara dengan apa yang dilihat di lapangan. Sedangkan dokumentasi digunakan sebagai penguat data lapangan.

Sehingga dalam penelitian ini penulis mengangkat judul **“Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Tingkat Lokal (Studi Lokasi Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal)”**. Adapun penelitian kali ini akan difokuskan pada peran lurah dalam mewujudkan pelayanan public yang baik di tingkat lokal berdasarkan asas-asas *good governance*.

B. RUMUSAN MASLAH

Dari latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah:

1. Bagaimana implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam proses pelayanan public di Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal?
2. Apa dampak penerapan prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengidentifikasi bagaimana pengimplementasian prinsip-prinsip *Good Governance* dalam hal pelayanan publik;
- b. Menjelaskan dampak penerapan prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal.

2. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini, berdasarkan permasalahan utama yang telah disebutkan di atas, adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritik

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi tolak ukur bagi pemerintah lokal dalam menerapkan *Good Governance* sehingga dapat mendorong tata kelola pemerintahan yang baik dengan memberikan pelayanan publik secara benar dan sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. serta menjadi gambaran dalam menjalankan tugas untuk selanjutnya, Selain itu, menambah nilai bidang pemerintahan melalui pemahaman keilmuan.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Lurah, temuan penelitian diharapkan dapat meningkatkan kinerja dalam menjalankan tugasnya;
2. Bagi staff dan pegawai kelurahan, penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam melaksanakan tugas dan kewajiban dalam membantu lurah untuk menjalankan pemerintahannya;
3. Bagi pemerintah Daerah, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman umum tentang bagaimana pelayanan publik yang baik dilaksanakan secara baik di tingkat lokal. serta pemerintah daerah dapat mendukung dan memfasilitasi pemerintah lokal untuk menjalankan tugasnya lebih baik lagi;
4. Bagi peneliti, peneliti paham bagaimana cara dan kinerja Lurah dalam menjalankan *Good Governance* sehingga dapat terciptanya *Public Service* yang baik, serta peneliti mampu mengetahui bagaimana cara menerapkannya.

D. TINJAUAN PUSTAKA

Pada dasarnya penelitian atau tulisan tentang penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* pada *Public Service* di tingkat lokal sudah banyak dibahas. Akan tetapi berdasarkan peninjauan pustaka oleh peneliti untuk melihat posisi penelitian ini maka akan dibagi menjadi 2 tema yaitu *Good governance* dalam pelayanan publik serta peran lurah dari penelitian yang dimaksud berupa

jurnal, tugas akhir atau skripsi dan artikel, tidak banyak yang menjelaskan tentang peran lurah dalam menerapkan *good government* sehingga dapat terciptanya *Public Service* yang baik di tingkat lokal.

Ada beberapa studi kepustakaan yang mirip dan berhubungan dengan tema serta judul yang dimaksud dengan penelitian ini antara lain: Filterianto Robial (2015), Marini S. Rindengan (2016), Darmas Peter dkk (2016), Algi Firmansyah (2018), Niswatun Nafisah (2019), Sufian Harmin (2020), Arief Hidayat (2022),

1. Peran Lurah

1. *Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Mewujudkan Kepemerintahan yang Baik (Studi Di Kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna Kabupaten Sangihe).*

Penelitian ini adalah skripsi yang ditulis oleh Daniel Filterianto Robial (2015). Dalam jurnal ini membahas tentang peran pemerintah kelurahan dalam menjalankan pemerintahan yang baik dimana didalam jurnal tersebut dijelaskan tentang prinsip transparansi dalam system pemerintahan kecamatan tersebut,

2. *Kepemimpinan Lurah dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Tinoor I Kecamatan Tomohon Utara.*

Penelitian ini adalah skripsi yang ditulis oleh Marini S. Rindengan (2016). Dalam skripsi ini membahas tentang kepemimpinan lurah dimana penulis hanya menjelaskan tugas, wewenang dan kewajiban lurah secara garis besar saja menurut undang-undang yang berlaku dalam menjalankan system administrasinya.

3. *Peran Lurah dalam Mewujudkan Tata kelola Pemerintahan yang Baik suatu Studi di Kelurahan Sagerat Kecamatan Matuari Kota Bitung,*

penelitian ini adalah jurnal yang ditulis oleh Apphia Rantepasang, Johannis E Kaawoan, Franky R. D. Rengkung (2017), dalam penelitian tersebut peneliti menjelaskan tentang peran lurah dalam menjalankan tata kelola pemerintahan dilihat dari

sudut pandang profesionalisme dan transparansi, serta dikaji menggunakan teori tentang tata kelola pemerintahan yang dikemukakan oleh Buyung.

4. *Peran Kepemimpinan untuk Menunjang Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance Studi Pada Kelurahan Ngaglik Kecamatan Batu Kota Batu*, ini merupakan skripsi yang oleh Agung Suhartono (2020), didalam skripsi tersebut menjelaskan tentang bagaimana seorang pemimpin dalam hal ini yaitu lurah dalam memimpin suatu kelurahan, dalam hal ini peneliti lebih menekankan pada gaya kepemimpinan lurah di kelurahan tersebut dalam menciptakan *Good Governance*.

2. *Publik Service dan Good Governance*

1. *Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat*. Artikel jurnal ini ditulis oleh Duarmas Patar, Rumapea welson, Yapi Rompas (2016), jurnal tersebut hanya berfokus kepada dua prinsip *Good Governance* yaitu tentang akuntabilitas dan transparansi saja karena menurut peneliti hal ini penting untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik di wilayah tersebut.
2. *Pelaksanaan Good Governance di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang Tahun 2018*. Penelitian ini adalah skripsi yang ditulis oleh Algi Firmansyah (2018). Skripsi ini menjelaskan tentang berfokus terhadap pelayanan publik di daerah tersebut berdasarkan asas-asas yang terdapat dalam konsep *good governance*.
3. *Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Limbangan (Studi Terhadap Pembuatan Dokumen Kependudukan KK dan KTP)*. Penelitian ini adalah skripsi yang ditulis oleh Niswatun Nafisah (2019). Dimana skripsi tersebut menjelaskan tentang asas-asas yang ada dalam konsep *Public Service* yang dapat diterapkan dalam menciptakan pelayanan yang memuaskan

masyarakat di desa tersebut dimana fokus yang diambil lebih kepada transparansi pelayanannya.

4. *Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru*. Merupakan artikel jurnal yang ditulis oleh Sufian Hamim, Lolita Vianda dan Sella Pitaloka (2020), memaparkan tentang pelayanan public dimana jurnal ini menjelaskan tentang prinsip-prinsip pelayanan public yang ada di lembaga tersebut, indicator yang digunakan adalah tingkat kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode survai dan wawancara. Penelitian yang peneliti akan teliti menekankan kepada peran dan upaya lurah Kaligangsa dalam mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik.
5. *Analisis Pelaksanaan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Semarang Timur)*. Skripsi yang ditulis oleh Susetyo Arief Hidayat (2022) menjelaskan tentang prinsip-prinsip *Good Governance* yang ada di Kantor kecamatan Semarang Timur, dimana peneliti menjelaskan tentang pelayanan publik yang ada apakah sudah berjalan sesuai dengan Prinsip-prinsip *Good Governance* atau belum.

Dari beberapa uraian tentang penelitian terdahulu diatas maka yang membedakan isi penelitian penulis nantinya adalah tentang cakupan asas-asas *Good Governance* yaitu meliputi; transparansi, partisipasi, akuntabelitas dan responsive dimana dari keempat asas tersebut akan di kaitkan dengan pelayanan publik yang ada di kelurahan apakah sudah berjalan sesuai asas yang ada atau belum, serta alasan selanjutnya adalah perbedaan tempat studi lokasi yang akan peneliti lakukan yaitu di Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal.

E. METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metodologi penelitian kualitatif (qualitative research) digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini. Metode kualitatif sudah banyak digunakan dalam berbagai sub-bidang ilmu politik dalam hal ini aktor politik berkeinginan untuk mengkomunikasikan tentang keterlibatan mereka dalam kelompok, peran mereka dalam posisi resmi kekuasaan, pandangan mereka tentang sistem politik, dll., pendekatan kualitatif telah digunakan di banyak subbidang ilmu politik (Stoker, 2011:242).

Dalam tatanan bahasa Indonesia ada yang dinamakan DM (diterangkan menerangkan), sehingga dari rangkaian perkataan penelitian kualitatif, berarti kata kualitatif menerangkan perkataan penelitian (yang diterangkan). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menerangkan perkataan peneliti serta mendefinisikan gagasan umum penelitian, dimana penelitian ini memiliki kekhasan yaitu datanya dalam keadaan wajar atau apa adanya, tanpa diubah dalam bentuk simbol atau angka.. Sedangkan perkataan penelitian secara umum mengacu pada serangkaian tindakan atau prosedur mengungkapkan suatu rahasia yang belum diketahui jawabanya, yang dilakukan dengan cara metode sistematis dan dapat dipertanggung jawabkan (Amirudin, 2016:233).

Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono adalah metode yang didasarkan pada filosofi postpositivisme, digunakan dalam penelitian dengan kondisi obyek yang natural, (berlawanan dengan eksperimen) dimana penelitian ini merupakan instrument penting, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan), data yang diperoleh bersifat kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna generalisasi (Sugiyono, 2017:207).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan studi analisis deskriptif untuk mengumpulkan, menjelaskan berbagai kesulitan dan tujuan yang harus dicapai. Penelitian kualitatif deskriptif, menurut Sugiyono, adalah teknik penelitian yang dibangun di atas aliran pemikiran postpositivis yang biasanya diterapkan untuk menganalisis situasi objektif yang alami di mana peneliti berperan sebagai alat yang krusial. Metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan / melukiskan keadaan subjek / obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dll) pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak, atau sebagaimana adanya berdasarkan fakta-fakta yang mudah terlihat (Sugiyono, 2017:208).

Adapun jenis penelitiannya adalah penelitian lapangan (*field research*), Penelitian lapangan adalah jenis penelitian karena mengharuskan peserta untuk berinteraksi dengan penduduk setempat secara langsung. Karena kebutuhan untuk memahami keadaan aktual partisipan, lingkungan mereka, dan lokasi mereka, penelitian ini juga dikenal sebagai penyelidikan naturalistik. Lingkungan, pengalaman masa lalu, dan kejadian saat ini semuanya memiliki peran dalam keputusan untuk sebagai alasan penelitian ini.

Metode ini menggunakan metodologi studi kasus. Pendekatan studi kasus adalah teknik penelitian yang melakukan penyelidikan situasi secara mendalam, Creswell & Creswell (2018:14). Pendekatan ini digunakan dalam analisis Peristiwa, program, kegiatan, prosedur, proses aktivitas atau lebih dari satu orang. Peneliti menggunakan berbagai metode untuk mengumpulkan data. Penggunaan pendekatan studi kasus ini tepat bila digunakan untuk pertanyaannya mengapa (*why*) dan bagaimana (*how*).

2. Sumber dan Jenis Data

Sumber data merupakan sesuatu yang menjadi tempat data diperoleh. Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu sekunder dan primer. Data primer yaitu sumber data yang utama atau pokok yang akan diperoleh langsung dari responden yang berasal dari Kelurahan Kaligangsa maupun masyarakat sekitar kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margana Kota Tegal. Sumber data pendukung atau tambahan disebut sumber data sekunder dimana data tersebut diperoleh berdasarkan data-data atau dokumen yang ada di kantor kelurahan Kaligangsa kecamatan Margadana Kota Tegal, dan data-data pendukung lainnya yang diperoleh dari buku-buku studi kepustakaan.

Arikunto (2002 : 76) dalam (Mamik, 2015:77-78) menjelaskan bahwa data adalah segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi. Selain itu, menurut Dempsey (Dempsey dan Dempsey, 2002 : 76) data merupakan materi mentah yang membentuk semua laporan penelitian. Lebih lanjut, menurut Moloeng (Molong, 2007:157) Salah satu elemen kunci dalam proses melakukan penelitian adalah data. karena dokumen dan analisis penulis didasarkan pada data yang dikumpulkan. Menurut Lofland, sumber data primer dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, sementara itu seperti dokumen dan sumber lainnya, merupakan pelengkap.

Penulis penelitian ini menggunakan dua sumber data yang berbeda, yaitu:

a. Data Primer

Data primer yaitu merupakan informasi yang dikumpulkan langsung dari informan/narasumber yang diperlukan dalam penelitian. Sumber data utama dalam suatu penelitian adalah sumber primer (Bungin, 2001: 129). Ada beberapa sumber data primer dalam penelitian ini yaitu data yang

diperoleh dari penelitian informan dengan menggunakan teknik-teknik yang telah ditetapkan oleh peneliti terdahulu, antara lain observasi lapangan, wawancara, dan lain-lain., peneliti telah memilih dan menentukan informan menggunakan skala prioritas.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah informasi yang belum diperoleh secara langsung dari orang yang diperlukan datanya. Data dari sumber sekunder digunakan untuk melengkapi sumber data asli atau data primer Data sekunder berkaitan dengan penelitian dapat diperoleh dari sumber Buku, jurnal, makalah, hasil penelitian, penelusuran data internet, berbagai dokumen pribadi dan resmi yang dikumpulkan dari lapangan dan dari lokasi atau sumber lain adalah sumber data sekunder (Bungin, 2001:129).

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Nasution (1988) dalam (Sugiyono, 2017: 226), observasi merupakan dasar dari segala pengetahuan Data, atau fakta aktual tentang dunia nyata yang diperoleh melalui pengamatan, adalah satu-satunya dasar yang dapat dijadikan dasar para ilmuwan untuk pekerjaan mereka. Observasi untuk penelitian ini dilakukan di Kelurahan Kaligangsa menggunakan Observasi partisipatif atau disebut juga observasi alamiah, adalah jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam observasi alamiah peneliti hanya mengamati hal-hal yang terjadi dalam proses penelitian secara spontan tanpa di buat-buat atau ditambahi, dimana peneliti melihat sebagaimana adanya apa yang terjadi dan terlihat saat itu fokus terhadap obyek yang akan diteliti.

Observasi dilakukan di Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal, peneliti akan melakukan pengamatan langsung kepada objek yang

dimaksud untuk mengetahui jalannya mekanisme pelayanan public yang ada, seperti dalam pembuatan KTP, pembuatan KK dll.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara wawancara (interview) adalah pengumpulan data penelitian dimana terdapat interaksi atau tanya jawab antara pewawancara (interviewer) dengan orang yang diwawancarai secara langsung untuk memperoleh data yang diinginkan. Pertanyaan yang diajukan bisa berupa penguat argument dari peneliti atau juga penggalian informasi secara mendalam dari nara sumber. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh keterangan secara otentik dari responden yang bersangkutan, wawancara dapat dilakukan dengan menggunakan pedoman (guide) atau susunan pertanyaan yang dibuat oleh peneliti untuk mempermudah penggalian informasi dimana semua pertanyaan yang ingin ditanyakan sudah disusun secara rapih (Albi Anggito, 2018).

Jenis wawancara yang dipakai dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-deph interview*), yaitu suatu metode pengumpulan data atau informasi dengan cara berbicara dengan informan secara langsung yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang subjek yang sedang dibahas (Bungin, 2001: 157- 158). Format wawancara ini memungkinkan seorang peneliti lebih leluasa dalam menemukan data yang dia butuhkan untuk studinya. Tujuan utama dari metode wawancara mendalam adalah supaya memperoleh data untuk memberikan konteks atau kejelasan tentang pelayanan publik.

Pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, persiapan yang matang terkait dengan permasalahan informan dipusatkan pada sejumlah narasumber penting yang memiliki pengetahuan tentang topik yang dimaksud, antara lain:

1). Lurah Kaligangsa

Lurah merupakan komponen utama dalam tatanan tingkat kelurahan yang berkaitan dengan jalannya pelayanan public ditingkat lokal;

2) Staff kelurahan

Staff kelurahan dalam hal ini merupakan komponen pendukung dalam menjalankan pelayanan public di tingkat lokal;

3) Masyarakat

Masyarakat yang merupakan komponen yang bersinggungan apakah dilibatkan secara langsung dan merasakan secara langsung dampak dari penerpan pelayanan public yang dijalankan oleh pemerintah lokal.

Namun demikian, instrument pertanyaan yang digunakan adalah pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya. Diharapkan bahwa instrumen yang dibuat akan membantu peneliti lebih berkonsentrasi pada isu-isu yang dicakup dalam penelitian ini.

c. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan kejadian yang sudah terlewatkan (Sugiyono, 2017:240), Berbagai catatan harian, catatan rapat, laporan berkala, jadwal kegiatan, peraturan perundang-undangan, anggaran dasar organisasi, rapor siswa, surat dinas, dan lain-lain dokumen pelengkap, yang merupakan catatan peristiwa masa lalu (Sugiyono, 2017: 240). (Mamik, 2015:115), Mencari informasi di lapangan melalui dokumentasi, seperti melalui foto yang berkaitan tentang jalannya pelayanan publik, arsip, dan catatan tertulis lainnya, merupakan salah satu cara. Untuk menunjukkan bagaimana keadaan lapangan berhubungan dengan persoalan yang ada di masyarakat, selama melakukan pengamatan atau penelitian penulis harus mengambil gambar atau foto untuk menunjukkan keadaan yang sebenarnya pada proses pencarian data (Arikunto, 2005:231). Hal ini dilakukan Untuk mendukung data yang sudah ada dari observasi dan wawancara, arsip dan data lainnya digunakan. Dalam hal ini

penulis memfokuskan untuk mendokumentasikan semua kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan publik yang ada di Kelurahan seperti pengambilan foto dalam pelaksanaan pelayanan publik, SOP, system pemerintahan dll,

Sutrisno (1986) dalam (Albi Anggito, 2018) mengatakan bahwa, observasi adalah suatu proses rumit Sutrisno (1986) mengklaim bahwa observasi adalah proses rumit yang terdiri dari proses biologis dan psikologis. Ini biasanya berkaitan dengan memori dan pengamatan. Jika responden yang diamati tidak terlalu banyak, penelitian dengan cara observasi biasanya dilakukan terhadap ciri-ciri fenomena lingkungan (alam), perilaku manusia, dan suatu proses yang berkaitan dengan pola kerja. , (Albi Anggito, 2018:119).

Semua data yang didapatkan baik berupa data primer maupun data sekunder selanjutnya dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskripsi, yaitu dengan cara menjelaskan, memaparkan, dan menggambarkan permasalahan yang timbul pada pelaksanaan asas-asas *Good Governance* yang timbul pada pelaksanaan Pemerintahan Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota. Dalam penelitian diperlukan strategi atau langkah-langkah yang tepat. Hal ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi penting yang dibutuhkan, yang kemudian dikategorikan menurut jenisnya dan faktor lainnya. Selanjutnya, lakukan analisis kualitatif dengan menggunakan deskripsi dan informasi yang berkaitan. Hasil akhir dari analisis yang dilakukan adalah sebuah kesimpulan yang merupakan hasil temuan terbaru dari peneliti.

Cara pengujian data dilakukan dengan cara triangulasi yaitu data yang diperoleh dari hasil dokumentasi, wawancara dan observasi akan digabungkan dan diteliti lagi kebenaran datanya dengan cara triangulasi, karena data yang diperoleh bisa berubah-ubah maka sangat diperlukan validasi data agar data yang diperoleh pasti dan konsisten (Sugiyono,2005:85).

4. Teknik Analisis Data

menyatakan: Dalam penelitian kualitatif, analisis data terjadi tiga kali: sebelum terjun ke lapangan dan selama dan setelah kerja lapangan. Menurut Nasution (1988), (Sugiyono, 2017:239) mengatakan bahwa:

“Analisis dimulai dengan perumusan dan perumusan masalah sebelum kerja lapangan dan berlanjut hingga penyusunan temuan penelitian. Analisis data berfungsi sebagai peta jalan untuk penyelidikan lebih lanjut hingga, jika memungkinkan, *grounded theory*.”

Namun biasanya dalam penelitian kualitatif di fokuskan pada proses selama di lapangan dan pada saat pengumpulan data.

1. Analisis Sebelum di Lapangan

Penelitian kualitatif telah dilakukan sebelum melakukan penelitian lapangan. Analisis penelitian dilakukan dengan cara menggunakan data-data sekunder dan penelitian terdahulu yang sudah ada, yang akan dijadikan fokus dalam penelitian yang akan dilakukan.

2. Analisis Selama di Lapangan Model Milies and Huberman

Analisis data yang dilakukan pada saat pengumpulan data, maupun setelah pengumpulan data. Baik selama dan setelah proses pengumpulan data dilakukan analisis data. Menurut Miles dan Huberman (1984), kegiatan dalam analisis data kualitatif bersifat partisipatif dan berlangsung terus sampai selesai sehingga jenuh (Sugiyono, 2017:211). tahapan dalam analisis data adalah Reduksi data merupakan salah satu contoh kegiatan analisis data. Tampilan data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Pengelompokan data temuan lapangan perlu dilakukan secara lebih tepat dan dikaji ulang karena jumlahnya cukup besar dan beragam. Hal ini disebabkan fakta bahwa sebagai peneliti

menghabiskan lebih banyak waktu melakukan penelitian lapangan, lebih banyak data dikumpulkan dan lebih banyak reduksi data diperlukan. Reduksi data memerlukan pemilihan, penghitungan, dan ringkasan item yang dianggap penting dan utama; makna, tema, dan pola kemudian dicari. Peneliti dapat memperoleh pemahaman umum tentang penelitian yang dilakukannya. Melalui reduksi data maka peneliti dapat mempunyai gambaran garis besar penelitian yang dilakukannya sehingga nantinya dapat lebih mudah dalam menganalisis data.

b. *Data Display* (penyajian Data)

Tahap selanjutnya adalah penyajian data (data display). Menurut Miles dan Huberman (1984), data dalam penelitian kualitatif akan disajikan sebagai narasi, deskripsi singkat, grafik, korelasi antar kategori, diagram alur, dan sejenisnya.

"In the past, narrative text has been the most common type of display data for qualitative research."

Metode penyajian data yang paling banyak digunakan dalam penelitian kualitatif adalah naratif. Untuk mengatur pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang dipelajari, dimaksudkan untuk mengetahui apa yang terjadi.

c. *conclusion Drawing / Verification*

Langkah setelahnya adalah Kesimpulan dan konfirmasi . Apabila pada tahap pengumpulan data selanjutnya tidak ditemukan data pendukung tambahan, maka kesimpulan awal masih bersifat sementara. Maka Kesimpulan dalam penelitian mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal namun juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian

kualitatif masih bersifat sementara dan berkembang setelah peneliti ada di lapangan.

3. Analisis Setelah di Lapangan

Semua Data yang sudah di analisis, akan diuji kebenarannya, yang mana dari data-data tersebut akan ditarik kesimpulan akhir selama berada di lapangan.

BAB II

TEORI TENTANG PUBLIC SERVICE, GOOD GOVERNANCE, DAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE

A. Teori Public Service

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebuah usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak sebagai warga Negara sesuai dengan UUD 1945, untuk mensejahterakan warganya maka pemerintah harus bisa memberikan pelayanan yang memadai tidak diskriminatif dan juga harus adil, pelayanan public yang baik akan memberikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah karena tingkat keberhasilan suatu pelayanan dibuktikan dengan seberapa puaskah masyarakat dalam menggunakan atau mengakses layanan tersebut (Nurchotimah, 2021:3).

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor.63 Tahun 2003, Pelayanan publik didefinisikan sebagai jenis pelayanan yang disediakan antara lain oleh pemerintah pusat,, pemerintah daerah, BUMN, BUMD baik barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat,atau dalam rangka melaksanakan peraturan perundang undangan. Dalam aturan tersebut dijelaskan bahwa bentuk layanan tersebut ditunjukkan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi hak dan kewajibannya (Nurchotimah, 2021:3). Pelayanan publik didefinisikan sebagai jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah pusat,

Terdapat empat komponen yang dianggap penting dalam proses pelayanan public yaitu: Yang *Pertama service provider* (Penyedia layanan), merupakan pihak menyediakan layanan baik berupa barang/jasa, *kedua* adalah penerima layanan atau konsumen yang memperoleh layanan barang/jasa dari

penyalur layanan, *ketiga* jenis layanan adalah berupa keragaman *service* dimana nantinya dapat disalurkan kepada penerima layanan, komponen terakhir adalah kepuasan pelanggan tolak ukur keberhasilan *public service* adalah seberapa puas pengguna layanan tersebut dalam penggunaannya, semakin bagus respon kepuasan masyarakat maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut.

Ada berbagai komponen penting dalam menjalankan publik servis yang baik salah satunya yaitu dengan terpenuhinya asa-asis pelayanan public agar sesuai dengan standar pelayanan yang baik, hal ini. Tercantum dalam MENPAN No.63/KEP/M.PAN/2003. Terdapat enam asas yaitu yang *pertama*, adalah transparansi dimana pemerintah harus bersifat terbuka terhadap segala aspek sehingga masyarakat akan lebih mudah mengakses, yang *kedua* adalah akuntabilitas berhubungan dengan tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat yang sesuai dengan perundang-undangan, yang *ketiga* adalah kondisional berhubungan dengan efisiensi dan efektifitas, yang *keempat* adalah partisipatif hal ini berhubungan dengan peran pemerintah dalam mengajak masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik serta berperan aktif dalam mewujudkannya, yang *kelima* adalah kesamaan hak dan tidak diskriminatif artinya yaitu semua warga lapisan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik yang sama tidak dibeda-bedakan, yang terakhir adalah keseimbangan hak dan kewajiban pemberi layanan public dan penerima layanan public harus sama-sama memahami dan mengerti hak dan kewajibannya masing masing (Wahyudi,2005:28).

Dalam hal ini, peneliti ingin memberikan contoh yang idel untuk digunakan dalam melakukan pelayanan publik yang baik, dimana nanti pelayanan publik yang ada dalam Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal akan dikaji sebagaimana mestinya dalam pelayanan publik yang baik menurut teori yang ada.

B. Teori Good Governance

Menurut Yusuf Wanandi *good governance* adalah kekuasaan yang berdasarkan kepada undang-undang yang berlaku. Semua kebijakan dibuat secara transparan yang dimana kebijakan tersebut dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Kekuasaan juga berdasarkan asas kelembagaan/bersama bukan berdasarkan kehendak pribadi atau kepentingan kelompok tertentu saja. Kekuasaan juga berdasarkan prinsip dimana di bawah hukum, setiap orang diberikan hak istimewa dan tugas yang sama.. Pada dasarnya penyelenggaraan *good governance* merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang konsisten dan bertanggung jawab, dimana dapat menjaga keutuhan antara masyarakat dengan pemerintah. Ada tiga sector terkait dengan konsep *good governance* yaitu Negara (*state*), sector swasta (*private sector*) dan masyarakat (*society*). Dimana *good governance* dapat terwujud jika ketiga sector tersebut terjalin hubungan yang baik dan bersinergi (Nurchotimah, 2021:16).

Governance disini merujuk kepada pengertian bahwa kekuasaan tidak selalu menjadi urusan pemerintah saja tapi juga melibatkan peran masyarakat, LSM, dan institusi-institusi lain baik pemerintah maupun non-pemerintah.

C. Asas-asas Good Governance

Menurut UNDP (United Nation Development Program) *Good Governance* memiliki delapan prinsip antara lain meliputi: (Dwiyanto, 2014, p. 79).

Partisipasi, Transparansi, Akuntabel, efektif dan efisien, Kepastian hukum, responsive, Konsensus, setara dan inklusif .

Dari delapan prinsip *Good Governance* menurut UNDP (United Nation Development Program) peneliti hanya memfokuskan pembahasan terhadap empat aspek saja yaitu, yang pertama Transparansi diartikan sebagai

kebebasan publik untuk mengakses informasi, dapat berupa langsung diakomodasi oleh mereka yang membutuhkan, dan mudah diakses oleh pengambil keputusan dalam pelayanan masyarakat. Informasi harus dipahami dan dipantau oleh masyarakat (Irawan,2018:86-101), pemerintah yang transparan memperjelas apa yang sedang dilakukan, bagaimana dan mengapa tindakan dilakukan siapa yang terlibat dan dengan standar apa keputusan dibuat (Johnston,2006:3).

Transparansi dapat dilihat dari keterbukaan Kelurahan dalam menjalankan tugasnya seperti pemberian informasi tentang penggunaan dana, lamanya waktu pengerjaan suatu berkas (seperti pembuatan KK, KTP dan surat izin lainnya), bagaimana masyarakat dapat mengakses informasi mengenai program kerja dll.

Kedua adalah partisipasi Keterlibatan masyarakat berarti partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait pemerintahan. Keterlibatan masyarakat diperlukan bagi kebijakan publik untuk lebih mengenal warganya, cara berpikir dan gaya hidupnya, masalah yang dihadapi, cara mereka mengusulkan, atau bagaimana menyelesaikannya, yang dapat berkontribusi untuk memecahkan masalah yang mereka hadapi. Dengan cara ini, kepentingan masyarakat dapat mengarah pada kebijakan keputusan yang mengakomodir aspirasi dan kepentingan masyarakat sebanyak mungkin dan didukung oleh masyarakat luas (Rahendro,2012:329-342).

Dalam hal ini, partisipasi masyarakat yang dimaksud adalah seberapa jauh masyarakat dilibatkan dalam proses-proses pemerintahan, seperti dalam memberikan saran-saran kepada kelurahan (kotak saran), partisipasi secara langsung atau tidak langsung seperti mengikuti rapat atau kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah kelurahan.

Ketiga adalah Akuntabel, Para pengambil keputusan di pemerintahan, sektor swasta, dan organisasi masyarakat sipil adalah bertanggung jawab kepada otoritas dan publik. Bentuk tanggung jawab tergantung pada jenis

organisasi yang dimaksud. Tanggung jawab adalah tanggung jawab sipil pelayan kepada masyarakat, yang memungkinkan mereka untuk mengurus kepentingan mereka. Pembuat keputusan di pemerintahan, sektor swasta, dan organisasi masyarakat sipil bertanggung jawab untuk pihak berwenang dan masyarakat. Bentuk tanggung jawab ini tergantung pada jenis organisasi. Instrumen utama akuntabilitas adalah undang-undang yang ada dan regulasi dengan kemauan politik untuk mekanisme akuntabilitas (Samel W dan Firiani,2018:84-97). Akuntabelitas dalam penelitian ini menyangkut tentang SOP tentang pelayanan publik seperti berapa lama waktu pengerjaan suatu dokumen, jam kerja, jam oprasional kelurahan.

Terakhir adalah responsive, Pelayanan publik yang responsif dapat dipahami sebagai aspek kapasitas organisasi untuk mengenali persyaratan komunitas, memberi peringkat pada persyaratan dalam urutan kepentingan, dan memasukkan persyaratan tersebut ke dalam berbagai program layanan. Responsivitas organisasi dievaluasi berdasarkan tentang seberapa baik itu memenuhi harapan, keinginan, dan ambisi pelanggannya, di samping itu untuk memenuhi persyaratan mereka (Widanti,2022:877).

Responsive yang dimaksud seperti berapa banyak alat penunjang yang ada ada berapa banyak, hal ini berkaitan dengan produktifitas staff dalam mengerjakan suatu dokumen atau pekerjaan-pekerjaan penting lainnya yang berhubungan dengan alat penunjang ada, karena jika ditemukan kendala dalam mengerjakan tugas-tugas dalam pembuatan dokumen,maka akan mengganggu pula kinerja dan produktifitas dari staff kelurahan itu sendiri.

Teori tentang asas-asas *Good Governance* digunakan untuk melihat sejauh mana pelayanan publik yang baik sudah dijalankan, dimanana nantinya akan dikaitkan dengan asas-asas *good governance* teori ini akan memberikan gambaran tentang bagaimana menjalankan pelayanan publik yang sesuai berdasarkan pedoman pelayanan publik yang baik lalu akan dikaitkan dengan

penerapan ideal pemerintahan yang baik menurut teori tentang asas-asas *good governance*.

D. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan peraturan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public terdapat tiga jenis/kelompok dalam penyelenggaraan pelayanan public yang ada yaitu antara lain :

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi {SIM}, Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor {STNK}, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pas, dan sebagainya.

Dalam penelitian ini fokus peneliti adalah dalam jenis pelayanan administrasi dimana penulis meneliti tentang penerapan prinsip-prinsip *good governance* yaitu dalam hal transparansi, partisipasi, akuntabel dan responsivitas kelurahan Kaligangsa dalam menjalankan pelayanan public yang berhubungan dengan pelayanan administrasi, seperti dalam pembuatan surat perizinan dan dokumen yang dibutuhkan oleh warga, serta jenis

kegiatan yang masih berhubungan dengan proses pelayanan public dalam pelayanan yang bersifat administrative.

BAB III

PROFIL KELURAHAN KALIGANGSA KECAMATAN MARGADANA KOTA TEGAL

A. Gambaran Umum Kelurahan Kaligangsa

Kelurahan Kaligangsa merupakan wilayah paling Barat Kota Tegal berbatasan langsung dengan Kabupaten Brebes salah satu kelurahan yang termasuk dalam wilayah kecamatan Margadana, Kota Tegal, provinsi Jawa Tengah, Indonesia, Kaligangsa berasal dari kata, kali yang berarti sungai, Gong yang bertarti gamelan dan Gangsa yang berarti perunggu, dalam artian nama kaligangsa diambil dari sejarah ditemukannya gong yang berada di sungai dimana gong tersebut terbuat dari perunggu, tempat penemuan ini merupakan cikal bakal daerah kelurahan Kaligangsa.

B. Letak geografis dan Jumlah Penduduk

1. Kondisi Geografis dan Administrasi wilayah Kelurahan Kaligangsa

Kelurahan Kaligangsa merupakan salah satu kelurahan yang terletak paling barat Kota Tegal berbatasan langsung dengan daerah Kabupaten Brebes, serta masuk dalam wilayah kecamatan Margadana, Kelurahan Kaligangsa merupakan wilayah yang terletak di kawasan pesisir pantai utara (PANTURA) pulau Jawa di Provinsi Jawa Tengah.

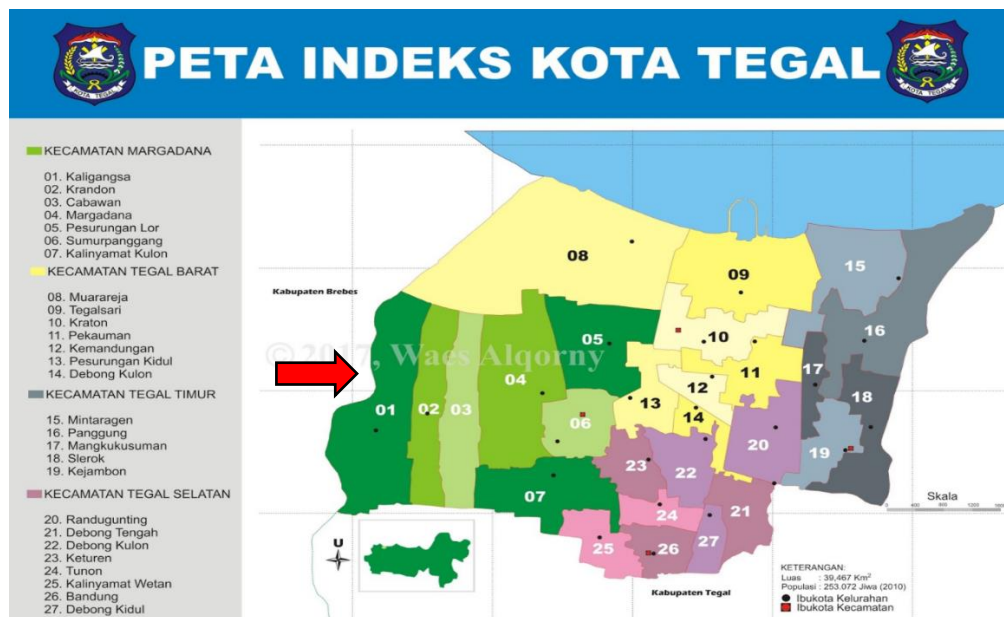
Kelurahan Kaligangsa memiliki luas wilayah sekitar 2,885 KM², Kelurahan Kaligangsa memiliki batas wilayahantara lain sebagai berikut :

- sebelah Barat berbatasan langsung dengan kabupaten Brebes,
- sebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Muarareja,
- sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Krandon

- sebelah selatan berbatasan dengan Desa Sidakaton Kecamatan Dukuhturi Kabupaten Tegal.

Kelurahan Kaligangsa mempunyai Rukun Warga (RW) berjumlah 7 RW serta Rukun Tetangga (RT) sebanyak 38 RT, mempunyai jumlah penduduk kurang lebih 11.426 dan merupakan salah satu kelurahan terbesar si kecamatan Margadana (menurut data statistik tahun 2019).

Gambar 3.1 : peta Kelurahan di Kota Tegal



Sumber: <https://www.pa-tegal.go.id>

(Kota Tegal mempunyai 4 kecamatan dan 27 Kelurahan, Kecamatan Margadana merupakan salah satu Kecamatan yang paling luas di Kota Tegal setelah kecamatan Tegal Barat)

2. Kondisi Topografis

Dilihat dari topografinya wilayah kelurahan Kaligangsa merupakan daerah dataran rendah di kawasan pantai utara Jawa Tengah. Memiliki ketinggian permukaan tanah kurang lebih 3 Meter dari permukaan tanah, karena wilayah Kelurahan Kaligangsa dan daerah sekitarnya tergolong dataran rendah maka di

Kelurahan kaligangsa dibangun waduk yang dikenal dengan polde banyeman, dimana polder ini berfungsi untuk menanggulangi banjir akibat curah hujan yang tinggi, selain itu wilayah Kelurahan Kaligangsa juga berbatasan langsung dengan sungai yang sewaktu-waktu ketika curah hujan tinggi mengakibatkan debit air yang tinggi sehingga polder ini sangat membantu untuk resapan/penampungan air hujan, polder ini juga berfungsi sebagai system drainase untuk mengevaluasi muka air, debit, volume air yang harus dikeluarkan. Semenjak dibangunnya polder wilayah Kelurahan Kaligangsa dan sekitarnya sekarang bebas dari banjir, dan ketika musim kemarau polder ini juga berfungsi sebagai sarana pengairan dalam pertanian.

Sebagian besar wilayah di Kota Tegal memiliki jenis tanah pasir dan tanah liat termasuk di Kelurahan kaligangsa, dengan sebagian besar wilayahnya merupakan lahan pertanian yaitu di wilayah sebelah utara dan sebelah selatan.

3. Demografi Kelurahan Kaligangsa

Jumlah penduduk Kelurahan kaligangsa pada tahun 2018 berdasarkan pada data statistik Kelurahan Kaligangsa berjumlah 11.426 jiwa dengan komposisi jumlah penduduk perempuan lebih banyak dari pada penduduk laki-laki, yang terdiri dari jumlah kepala keluarga (KK) sebanyak 3.403 KK. Penjelasan lebih lanjut dari data kepadatan penduduk Kelurahan Kaligangsa adalah, komposisi penduduk Kelurahan Kaligangsa pada tahun 2018 di dominasi oleh penduduk dengan rentang usia antara 0-4 tahun dengan jumlah sebesar 1895 jiwa. Penduduk pada rentang usia 15-19 tahun berada pada posisi terbanyak kedua dengan jumlah 1279 Jiwa. Adapun jumlah paling sedikit adalah penduduk Kelurahan Kaligangsa dengan rentang usia 60+ tahun dengan jumlah sebesar 356 jiwa. Jumlah penduduk Kelurahan kaligangsa pada tahun 2018 berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut Adapun rincian penduduk berdasarkan umur dan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 : Penduduk Kelurahan Kaligangsa dalam Kelompok Umur dan Jenis Kelamin, 2018

Kel Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	2	3	4
0-4	1.015	880	1.895
5-9	538	495	1.033
10-14	620	633	1.253
15-19	634	645	1.279
20-24	675	670	1.235
25-29	640	550	1.190
30-39	580	625	1.205
40-49	540	524	1.064
50-59	410	395	805
60+	145	212	356
Jumlah	5797	5629	11.426

Sumber : Data Statistik Kelurahan Kaligangsa Tahun 2018

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa rasio penduduk yang paling banyak berusia 0-4 tahun, dan penduduk dengan rasio terendah adalah umur 60 tahun keatas, dalam artian jumlah rasio penduduk di keluraha Kaligangsa memiliki jumlah umur angkatan kerja yang lebih banyak dari pada jumlah bukan angkatan kerja dihitung dari umur angkatan kerja yaitu dari rentang umur 17-60 tahun.

Tingkat partisipasi angkatan kerja penduduk Kelurahan Kaligangsa terbagi kedalam beberapa jenis kegiatan antara lain jumlah angkatan kerja, bekerja, mencari kerja, bukan angkatan kerja, sekolah dan lain sebagainya. Jumlah presentase angkatan kerja penduduk Kelurahan Kaligangsa jika dilihat dari umur penduduk

yang siap kerja atau sudah bekerja berjumlah 6.778 jiwa, lebih dari separuh penduduk kelurahan Kaligangsa merupakan angkatan kerja yang didominasi oleh Laki-laki yaitu sekitar 3.621 jiwa. Adapun data jumlah angkatan kerja dan mata pencaharian di Kelurahan Kaligangsa adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 : Tabel Mata Pencaharian (bagi umur 10 tahun ke atas)

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	Petani Sendiri	565
2	Buruh Tani	2.078
3	Nelayan	9
4	Pengusaha	6
5	Buruh Industri	38
6	Buruh Bangunan	519
7	Pedagang	2.486
8	Pengangkutan	976
9	PNS / ABRI	66
10	Pensiunan	9
11	Lain-lain	251
	Jumlah	7.003

Sumber : Data Statistik Kelurahan Kaligangsa Tahun 2018

Berdasarkan table di atas jenis mata pencaharian warga Kelurahan Kaligangsa adalah pedagang, hal ini dikarenakan banyak warga dari Kelurahan kaligangsa yang membuka usaha warung makan Tegal (WARTEG), Warteg ini sangat terkenal sampai keluar daerah bahkan sampai keluar pulau jawa, hal ini dikarenakan banyak penduduk Tegal yang merantau ke luar daerah untuk membuka usaha rumah makan Tegal ini, Kelurahan Kaligangsa merupakan salah satu kelurahan yang paling banyak penduduknya membuka usaha Warteg, tidak sedikit pula dari penduduk Kelurahan Kaligangsa yang sukses dalam mengembangkan

rumah makan Tegal ini bahkan di Kelurahan Kaligangsa ada perkumpulan pengusaha Rumah Makan Tegal karena hamper separuh dari penduduk Kaligangsa berprofesi sebagai pedagang Warung Makan Tegal.

Perofesi ke-dua yang paling banyak ditekuni oleh penduduk Kelurahan Kaligangsa adalah bertani atau menjadi buruh tani, hal ini dikarenakan hamper separuh dari wilayah Kelurahan Kaligangsa yang diapit oleh daerah persawahan yaitu yang terletak dari ujung utara ke ujung selatan, oleh karena itu banyak penduduk yang berprofesi sebagai petani, namun pada sekarang ini banyak petani atau para pemilik lahan pertanian tidak lagi mengolah sawahnya dikarenakan posisi daratan yang mulai mengalami penurunan sehingga sawah di wilayah bagian utara terkena dampak dari naiknya air laut ke daratan, sehingga sawah menjadi tidak bagus untuk ditanami padi lagi atau palawija karena air yang menggenangi sawah menjadi asin, air yang asin tidak bagus untuk pertumbuhan padi atau palawija, karena hal ini akhirnya para pemilik lahan pertanian mengganti sawahnya menjadi tambak/balongan dan tidak sedikit pula yang membiarkan sawahnya terbengkalai tidak di urus lagi, tidak jarang banyak petani yang beralih profesi sebagai pedagang Warteg, hal ini pasti juga berdampak kepada buruh tani yang ada karena biasanya pada musim tanam padi atau panen padi jasa mereka sangat dibutuhkan tetapi karena lahan pertanian yang sekarang tidak bisa ditanami lagi maka banyak buruh tani yang menganggur.

Kelurahan Kaligangsa tidak memiliki banyak etnis tertentu sebagian besar penduduk dengan pemeluk agama bukan muslim adalah pendatang oleh karena itu bisa dikatakan penduduk Kelurahan Kaligangsa adalah homogen yaitu hamper semuanya merupakan etnis atau suku Jawa, bersebagian besar penduduk di wilayah Kelurahan kaligangsa adalah beragama muslim menurut data Statistik tahu 2018 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.3 : Banyak Pemeluk Agama di Kelurahan Kaligangsa

No	Agama	Jumlah
1.	Islam	11408
2.	Kristen Katholik	9
3.	Kristen Protestan	11
4.	Budha	2
5.	Hindu	-

Sumber : Data Statistik Kelurahan Kaligangsa Tahun 2018

Dari table di atas terlihat bahwa mayoritas penduduk Kelurahan Kaligangsa beragama islam dengan jumlah 11.408 jiwa, lalu Kristen protestan dengan jumlah 11 jiwa, di urutan ke-tiga ada Kristen katholik dengan jumlah penganut sebanyak 9 jiwa dan penganut agama yang paling terkecil di Kelurahan Kaligangsa adalah agama budha sebanyak 2 jiwa, yang menarik dari warga kelurahan Kaligangsa adalah terdapat organisasi ikatan Mushola dan Masjid se kelurahan Kaligangsa dimana organisasi ini pada setiap malam sabtu manis atau setelah jum'at kliwon mengadakan pengajian rutin atau istighosah yang diselenggarakan bergantian dari antar masjin dan mushola yang ada di Kelurahan Kaligangsa ada sekitar lebih dari 10 Mushola dan 2 Masjid yang bergabung dalam organisasi ikatan Masjid dan Mushola se-Kelurahan Kaligangsa.

Tabel 3.4 *Jaumlah Penduduk berdasarkan Pendidikan*

No.	Jenjang Pendidikan	Jumlah (Jiwa)
1.	Tidak Sekolah	366
2.	Belum Tamat SD	494
3.	Tidak Tamat SD	1756
4.	Tamat SD	3471
5.	Tamat SLTP	2146
6.	Tamat SLTA	1111
7.	Tamat Akademik/Perguruan Tinggi	187

	Jumlah	9631
--	---------------	-------------

(sumber data Kelurahan Kaligangsa tahun 2019)

Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa sekitar 3471 masyarakat Kelurahan kaligangsa merupakan tamatan SD dan jumlah terbanyak kedua adalah warga dengan tamatan SLTP/SMP yaitu sebanyak 2146 jiwa, lalu masyarakat yang tidak tamat SD berjumlah 1756 jiwa, selanjutnya adalah masyarakat dengan lulusan SLTA/SMA dengan jumlah 1111 jiwa, selanjutnya masyarakat yang belum lulus SD bisa digolongkan sebagai anak-anak dengan usia 6-12 tahun yaitu sebanyak 496 jiwa, selanjutnya dengan jumlah yang paling sedikit yaitu masyarakat dengan lulusan akademik/perguruan tinggi yaitu berjumlah 187 jiwa.

5. Kondisi Sosial, Ekonomi, dan Budaya Kelurahan Kaligangsa

Masyarakat Kelurahan Kaligangsa merupakan masyarakat yang lebih cenderung homogen karena jika dilihat dari data BPS tahun 2018 tentang penduduk Kelurahan Kaligangsa dimana agama mayoritas penduduk Kelurahan Kaligangsa adalah islam dan sebagian besar penduduk ber etnis Jawa, namun dalam kegiatan sehari-hari masyarakat pendatang dengan penduduk asli memiliki solidaritas yang tinggi dan saling menghargai antar etnis budaya dan keberagaman.

Sebagian besar masyarakat Kelurahan Kaligangsa berprofesi sebagai pedagang, salah satu yang paling terkenal adalah warung Tegal atau Warteg dimana banyak dari masyarakat Kaligangsa yang merantau ke luar daerah bahkan keluar pulau yang menyebar diberbagai daerah antara lain : Jakarta, Bekasi, Cikarang, Tangerang, Palembang dll, untuk membuka usaha warung makan Tegal, hamper sebagian besar masyarakat Kaligangsa adalah pengusaha Warung Tegal, karena banyak yang beranggapan bahwa usaha ini merupakan usaha yang menguntungkan dan menjanjikan sehingga banyak masyarakat

Kelurahan Kaligangsa yang bisa sukses dan berhasil dalam menjalankan bisnis warung makan tegal (WARTEG), sebagian besar petani juga beralih profesi menjadi pedagang warteg juga, hal ini dikarenakan sawah-sawah bagian utara Kelurahan kaligangsa yang sudah tidak bisa ditanami lagi karena air laut yang mengalami kenaikan sehingga air yang digunakan untuk menagiri persawahan menjadi asin dan tidak bagus untuk pertumbuhan padi, sayuran maupun palawija, sehingga banyak petani juga yang menjual sebagian lading sawahnya untuk dijadikan modal bisnis membuka warung makan Tegal.

Ada salah satu kebudayaan yang sangat terkenal di Kelurahan Kaligangsa yaitu perayaan sedekah bumi yang digelar setiap tahun pada antara bulan juni-juli, acara ini adalah acara untuk menghormati kebudayaan leluhur, dimana masyarakat Kelurahan kaligangsa percaya bahwa wilayah Kelurahan kaligangsa tepatnya berada di daerah bapang atau dikenal denagn Mbah Bapang adalah tempat petilasan Prabu Angling Dharma, tradisi ini sudah dilakukan dari zaman dahulu, dimana biasanya acara dilakukan selama tiga hari berturut-turut pada hari pertama biasanya diadakan acara pengajian yang dimaksudkan untuk memohon keselamatan dan kemakmuran pada masyarakat Kelurahan Kaligangsa dan sekitarnya yang dihadiri oleh ulama-ulama yang ada di Kelurahan Kaligangsa dan juga mengundang Kyai atau ulama dari luar kota untuk mengisi acara pengajian, acara hari ke-dua yaitu pagelaran seni wayang kulit/golet sekaligus acara inti sedekah bumi dimana dilakukan oleh dalang-dalang yang sudah terkenal dengan tema dan cerita yang menarik, acara hari terakhir adalah acara hiburan banyak pedagang dari wilayah Kota Tegal maupun luar Kota tegal yang memadi tempat acara. Acara budaya ini dimaksudkan sebagai bentuk wujud rasa syukur masyarakat Kelurahan Kaligangsa dengan apa yang telah diberikan oleh Allah SWT, sekaligus sebagai bentuk menjaga budaya dn tradisi yang ada dari jaman leluhur.

C. Susunan Pemerintahan dalam Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal

1. Visi dan Misi Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana

a). Visi

Menjadi Kelurahan Yang Bersih dan Melayani

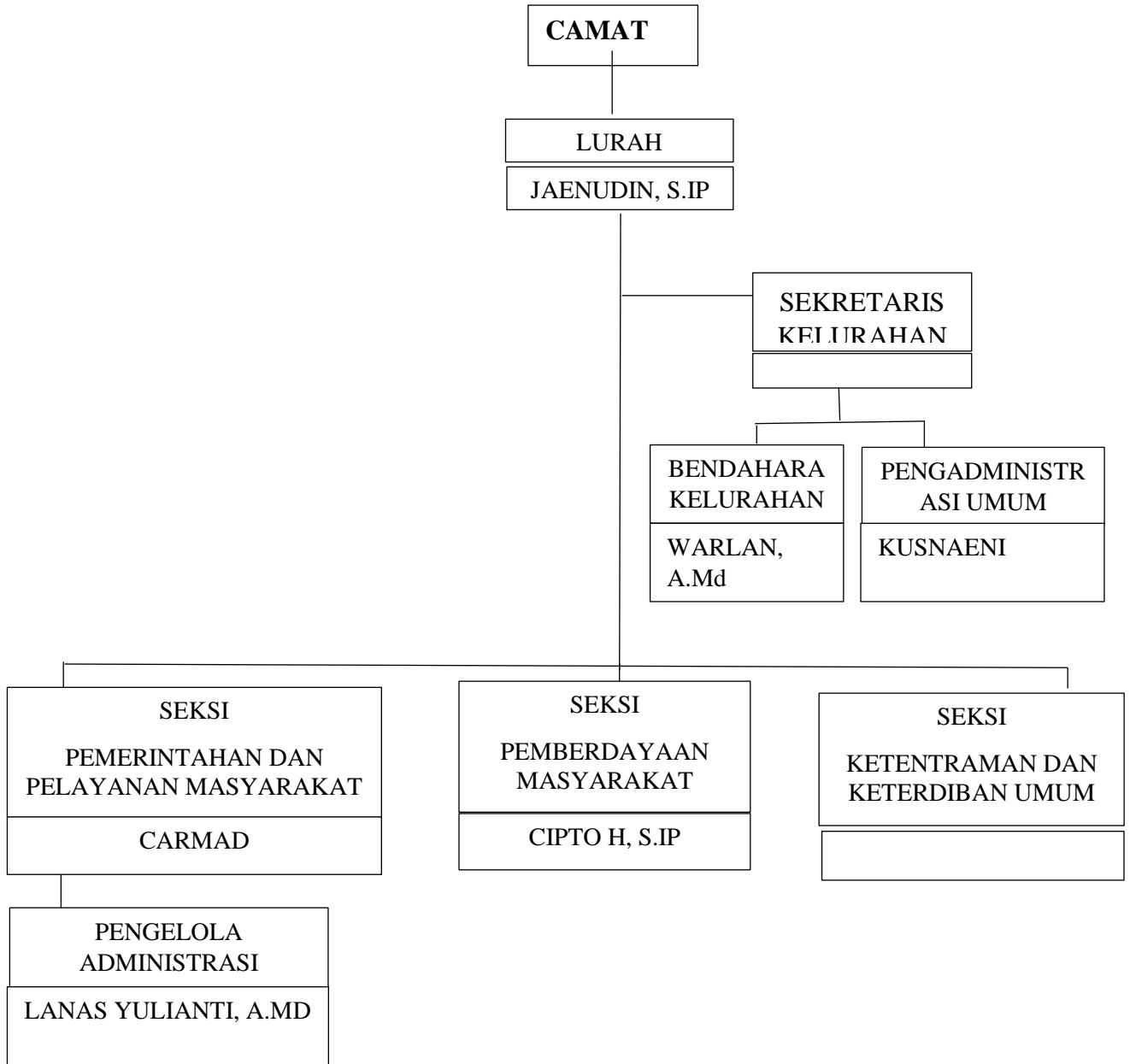
b). Misi

1. Mewujudkan Insfrastruktur Kelurahan yang Memadai dan Pembangunan Berkelanjutan;
2. Mewujudkan Ketentraman dan Keterdiban Masyarakat untuk Mendorong Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan;
3. Mengoptimalkan Penyelenggaraan Pemerintahan Kelurahan yang Baik dan Bersih

2. Struktur Organisasi

Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana memiliki susunan/struktur organisasi yang mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing dari mulai Lurah hingga para seksi-seksi yang ada dalam menjalankan pemerintahannya,

Gambar 3.2 : Struktur Organisasi Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal



a. Tugas dan Fungsi aparaturn Kelurahan Sesuai dengan Struktur Organisasi

1). Lurah

Lurah mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Camat dalam lingkungan kerja Kelurahan.

- a). Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan;
- b) Melakukan pemberdayaan masyarakat;
- c). Melaksanakan pelayanan masyarakat;
- d). Memelihara Ketentraman dan ketertiban umum; dan
- e). Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum.

Dalam melaksanakan tugas Lurah mempunyai fungsi:

- a). penyusunan program dan kegiatan Kelurahan;
- b). pengoordinasian penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan;
- c). penyelenggaraan kegiatan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa lingkup rukun warga;
- d). pengoordinasian kegiatan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
- e). pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan di bidang POSYANDU dan kebersihan;
- f). pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang kesejahteraan sosial;
- g). pelaksanaan penatausahaan Kelurahan;
- h). pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2). Sekretaris kelurahan

- a).Sekretariat Kelurahan dipimpin oleh seorang Sekretaris Kelurahan yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Lurah ;

- b). Sekretaris Kelurahan yang mempunyai tugas pokok membantu Lurah dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan pengelolaan administrasi umum, sarana dan prasarana, kerumahtanggaan, keuangan, kepegawaian, kehumasan, organisasi dan tatalaksana serta melaksanakan pelayanan teknis administratif kepada unsur satuan organisasi Pemerintahan Kelurahan.
- 3). Seksi Pemerintahan
- a). Seksi Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dan bertanggungjawab kepada Lurah.
 - b). Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas pokok membantu Lurah dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan penyusunan, perencanaan, pelaksanaan dan pengkoordinasian penyelenggaraan administrasi pemerintah Kelurahan.
- 4). Seksi Pembangunan
- a). Seksi Pembangunan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Lurah.
 - b). Kepala Seksi Pembangunan mempunyai tugas pokok membantu Lurah dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan penyusunan, perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian administrasi sarana dan prasarana serta pembangunan pemerintahan Kelurahan.
- 5). Seksi Kesejahteraan Sosial
- a). Seksi Kesejahteraan Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Lurah.
 - b).Kepalaseksi Kemasyarakatan mempunyai tugas pokok membantu Lurah dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan penyusunan, perencanaan, pelaksanaan dan pengkoordinasian pelayanan pembangunan kemasyarakatan pemerintahan Kelurahan.
- b. Jenis Pelayanan di Kelurahan Kaligangsa
- 1. Permohonan surat keterangan waris;

2. Permohonan surat keterangan harga tanah;
3. Permohonan Surat keterangan tidak diketahui keberadaannya (ghoib);
4. Permohonan surat keterangan satu nama;
5. Permohonan Surat keterangan kesaksian kelahiran;
6. Permohonan surat keterangan kesaksian kematian;
7. Permohonan surat pengantar permohonan PBG;
8. Permohonan surat keterangan tidak mampu (SKTM);
9. Permohonan surat pengantar pembuatan SKCK;
10. Permohonan surat pengantar ijin hajatan;
11. Permohonan surat pengantar kehilangan;
12. Permohonan surat keterangan usaha;
13. Permohonan surat keterangan domisili tempat usaha;
14. Permohonan surat pengantar bawa nikah;
15. Permohonan surat keterangan lain-lain.

(Sumber : Standar Oprasional Prosedur Pada Kecamatan dan Kelurahan Kota
Tegal Tahun 2022)

BAB IV

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PROSES PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KALIGANGSA KECAMATAN MARGADANA KOTA TEGAL

A. Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance di Kelurahan Kaligangsa

Berdasarkan prinsip-prinsip *good governance* menurut UNDP (United Nation Development Program) *Good Governance* memiliki delapan prinsip antara lain meliputi: (Dwiyanto, 2014:79) Partisipasi, Transparansi, Akuntabel, efektif dan efisien, Kepastian hukum, responsive, Konsensus, setara dan inklusif, dari delapan prinsip *Good Governance* menurut UNDP (United Nation Development Program) peneliti hanya memfokuskan pembahasan terhadap empat aspek saja yaitu, yang pertama Transparansi, partisipasi, akuntabelitas, dan responsive.

1. Transparansi

Transparansi diartikan sebagai kebebasan publik untuk mengakses informasi, dapat berupa langsung diakomodasi oleh mereka yang membutuhkan, dan mudah diakses oleh pengambil keputusan dalam pelayanan masyarakat. Informasi harus dipahami dan dipantau oleh masyarakat (Irawan, 2018:86-101), pemerintah yang transparan memperjelas apa yang sedang dilakukan, bagaimana dan mengapa tindakan dilakukan siapa yang terlibat dan dengan standar apa keputusan dibuat (Johnston, 2006:3).

Transparansi merupakan salah indikator pelayanan publik yang penting, dalam hal ini transparansi dalam pelayanan publik adalah keterbukaan kelurahan dalam memberikan informasi yang memadai dapat di akses oleh seluruh kalangan masyarakat khususnya masyarakat di Kelurahan Kaligangsa,

Bedasarkan dari indicator di atas maka peneliti mewawancarai beberapa nara sumber yaitu Lurah Kaligangsa, staff administrasi dan seksi pemerintahan dan pelayanan masyarakat Kelurahan Kaligangsa

- a. Berdasarkan aspek keterbukaan kelurahan Kaligangsa dalam memberikan pelayanan public seperti persyaratan apa saja yang diperlukan dalam membuat suatu dokumen. Peneliti melakukan wawancara terhadap Lurah Kaligangsa mengatakan bahwa:

“ Biasanya masyarakat yang datang ke kelurahan kami Tanya terlebih dahulu apa tujuannya, ingin mebuat dokumen apa, jika berkas dan data- data yang dibawa oleh warga sudah lengkap maka kami akan proses, jika belum maka akan kami jelaskan persyaratan dan berkas-berkas apa saja yang harus dibawa dan dipenuhi di ruang administrasi kan sudah tertera apa saja dokumen yang harus dibawa ketika ingin mengajukan surat permohonan .” (Wawancara dengan staff administasi, 29 November 2022)

Kejelasan persyaratan dalam pembuatan dokumen menurut hasil wawancara dengan staff administrasi kelurahan bahwa keterbukaan dalam pembuatan dokumen atau mengajukan surat permohonan sudah cukup jelas persyaratannya antara lain harus membawa surat keterangan/pengantar Rt/rw, Fotokopi KK/KTP, Fotokipi tanda lunas PBB tahun berlaku/terakhir, dalam hal ini biasanya masyarakat juga tidak langsung mengurus dokumen ke kelurahan langsung tapi ada surat pengantar dari RT/RW, oleh karena itu RT/RW juga sebagai jembatan penghubung antara kelurahan dengan warga.

“ Ada beberapa surat perizinan atau surat permohonan yang biasanya harus menunjukan surat perantara Rt/Rw terlebih dahulu sebelum berkasnya diserahkan kepada kelurahan seperti surat izin hajatan, kelahiran, surat kematian, surat kehilangan, SKTM dll,” (Wawancara dengan Bapak Lurah Jaenudin, 29 November 2022)

Dari dua penjelasan wawancara di atas bahwa umtuk membuat suatu dokumen dan surat permohonan atau perizinan sudah sangat jelas karena sebelum melalui kelurahan masyarakat sudah diberitahukan dahulu persyaratan-persyaratan pembuatannya melalui Rt/Rw setempat. Akan tetapi banyak masyarakat yang mengeluhkan tidak adanya papan informasi yang ada karena

terkadang pegawai lupa untuk memberikan informasi yang lengkap berdasarkan dengan apa yang masyarakat butuhkan, sehingga penting bagi pemerintah kelurahan untuk memasang papan informasi agar masyarakat tidak repot bolak balik karena ada dokumen yang belum lengkap atau kurang.

“ Terkadang pegawai kelurahan juga lupa apa saja yang harus dibawa atau dibutuhkan dalam membuat dokumen atau berkas, jadi untuk melengkapi berkas karena lupa menyampaikan harus bolak-balik kelurahan dalam mengurusnya,” (Wawancara dengan NB (36th), 30 Noveber 2022)

Berdasarkan hasil observasi dari penulis Kelurahan tidak menggunakan papan informasi secara baik, semestinya Staff kelurahan perlu memperbaharui papan informasi yang ada seperti persyaratan-persyaratan pembuatan dokumen/surat ijin, memasang kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan, informasi tentang jam oprasional dan informasi-informasi penting lainnya.

b. Berdasarkan aspek lamanya pembuatan suatu berkas

merujuk kepada Standar Oprasional Prosedur (SOP) pada Kecamatan dan Kelurahan Kota Tegal, sudah dijelaskan alur dan waktu pengerjaan suatu dokumen atau berkas, namun pada praktiknya masih banyak masyarakat yang merasa bahwa pengurusan berkas yang ada terlalu lama dan bertele-tele karena ada beberapa faktor eksternal dan internal yang melatar belakangi hal tersebut yaitu dari internal pihak kelurahan pegawai dianggap terlalu lama dalam mengurus berkas bahkan untuk menunggu persetujuan lurah atau staff untuk disetujui membutuhkan waktu yang agak lama bahkan ada yang haru kembali keesokan harinya karena terkadang staff kelurahan tidak bisa membirikan informasi secara detail kapan akan selesai.

“ Terkadang dalam pembuatan dokumen atau surat ijin memerlukan waktu yang sedikit agak lama, karena menunggu disetujui oleh lurah yang tidak setiap hari berada di kantor sehingga dengan terpaksa menunggu keesokan hari untuk mengurusnya lagi.” (wawancara Nurbayinnah, 36 th, 30 November 2022)

Selain itu juga ada faktor eksternal yang melatar belakangi lamanya pembuatan suatu berkas/surat ijin yaitu faktor masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa dalam membuat suatu surat ijin atau berkas permohonan lainnya sehingga proses pembuatan menjadi terhambat karena berkas yang kurang lengkap.

“ Biasanya kalo persyaratan dan dokumenn yang dibawa oleh warga sudah lengkap sesuai dengan persyaratan yang ada maka kelurahan berusaha untuk segera diproses, kelengkapan dokumen memang penting ya, karena kalo tidak lengkap kita tidak bisa memproses, untuk masalah lama mengerjakan kita sebisa mungkin memproses dengan cepat, namun terkadang banyak kendala entah terkadang pak lurah sedang tidak ada di kantor atau banyaknya masyarakat yang butuh pelayanan jadi untuk lamanya tidak menentu, tapi kami usahakan dalam waktu satu hari sudah kami buat.” (Wawancara dengan Pak Carmad, 29 November 2022)

Dalam permasalahan lamanya waktu pembuatan pembuatan surat atau dokumen pemerintah kelurahan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan pengoptimalkan pelayanan untuk masyarakat, lurah juga bertanggung jawab untuk aduan masyarakat yang mengeluhkan waktu pembuatan surat/dokumen dengan selalu mengecek surat yang masuk dan surat yang keluar atau berkas-berkas apa saja yang akan disetujui.

“ Saya selalu mengecek surat-surat yang masuk atau berkas-berkas yang harus saya tanda tangani atau disetujui, namun terkadang saya sendiri tidak selalu di kantor karena ada kegiatan diluarsehingga terkadang ada beberpa berkas atau surat yang menumpuk, tetapi setelah saya berada dikantor lagi pasti saya cek, kalau tidak biasanya dari staff kelurahan yang mengingatkan saya.”
(Wawancara dengan Lurah Jaenudin, 29 November 2022)

Dari beberapa penjelasan wawancara diatas maka bisa disimpulkan bahwa proses lama pembuatan suatu dokemen/surat perizinan tergantung kepada kelengkapan dokumen dan ketersediaan staff kelurahan yang berwenang dalam menyetujui suatu surat permohonan jika kedua unsur tersebut terpenuhi maka proses pembuatan berkas/surat perijinan bisa dilakukan dengan cepat, Lurah juga berusa semaksimal mungkin dalam percepatan pembuatan

dokumen/surat perijinan yang diajukan oleh masyarakat, dari kedua belah pihak antara warga dengan pemerintah harus ada komunikasi yang baik sehingga masyarakat tidak merasa diabaikan.


Peran kepemimpinan yakni dalam hal ini yang dimaksud adalah peran lurah dalam melakukan dalam upaya melakukan pemerintahan yang transparansi, untuk menunjang sarana informasi dan timbal balik antara masyarakat dan pemerintah agar informasi yang ada bisa cepat diterima oleh warga.

” Untuk menjalankan tata pemerintah yang baik dalam hal transparansi, biasanya dengan diadakan rapat-rapat rutin dengan para Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT) atau dengan aparat-aparatur pemerintahan serta dengan para tokoh-tokoh masyarakat membahas hal-hal apa saja yang menjadi permasalahan masyarakat, agar aliran informasi jelas dan dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat, secara rutin ketika ada penyuluhan atau ada diskusi selalu kami sampaikan kepada masyarakat dari pihak kelurahan selalu berkoordinasi dengan masyarakat sehingga tidak ada miskomunikasi. (Wawancara dengan Lurah Jaenudin, pada 29 November 2022)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Lurah seluruh informasi baik dalam hal penyuluhan tentang perundang-undangan baru, kesehatan maupun tentang diskusi interaktif antara pemerintah Kelurahan dengan masyarakat selalu melibatkan masyarakat walaupun tidak semua komponen masyarakat dihadirkan, namun setidaknya para RW dan RT atau para tokoh-tokoh yang ada dapat menyampaikan kembali kepada masyarakat luas.

Kelurahan Kaligangsa juga mempunyai akun website, dalam website tersebut dituliskan alamat, nomor telepon, serta ada kolom untuk tanya jawab, dalam hal ini pemerintah memberikan akses kepada masyarakat untuk memberikan wadah dalam menyampaikan pertanyaan yang ada dalam kolom tanya jawab seperti oprasional jam kerja, nomor telepon dan alamat.

Gambar 4.1 : Website Kelurahan Kaligangsa

Informasi Kontak	Keterangan Bisnis
<p>Hubungi Kelurahan Kaligangsa Tegal</p> <p>☎ Telepon: (0283) 3318395</p> <p>🌐 Situs Web: www.tegalkota.go.id</p> <p>Alamat</p> <p>Kaligangsa, Margadana, Tegal City, Central Java 52147, Indonesia Kota Tegal, Jawa Tengah, 52147 Petunjuk Arah</p> 	<p>Kelurahan Kaligangsa Tegal terletak di Kota Tegal, Jawa Tengah. Perusahaan ini bekerja di industri berikut: Administrasi Publik.</p> <p>Nama: Kelurahan Kaligangsa Tegal</p> <p>Terlibat dalam: Administrasi Publik</p> <p>Sektor: Komunitas & Pemerintah » Administrasi Publik</p> <p>Industri: Kegiatan administrasi publik umum</p> <p>Kode ISIC 8411</p>
	<p>Tanya & Jawab</p> <p>Q1 Berapakah nomor telepon untuk Kelurahan Kaligangsa Tegal?</p> <p>Nomor telepon untuk Kelurahan Kaligangsa Tegal adalah (0283) 3318395.</p>

(Kelurahan kaligangsa mempunyai situs web resmi yaitu tegalkota.go.id didalam website tersebut terdapat nomor telepon/Fax, alamat dan e-mai yang dapat dihubungi dan diakses oleh warga, dalam gambar diatas juga merupakan salah satu website yang sangat berguna diakses oleh masyarakat baik masyarakat Kelurahan kaligangsa itu sendiri maupun masyarakat di luar kelurahan kaligangsa karena terdapat informasi yang memudahkan orang dalam mengakses Kelurahan Kaligangsa ditambah juga terdapat gambar peta kelurahan Kaligangsa, situs web Kelurahan Kaligangsa, alamat, nomor telepon, kode pos dan juga terdapat informasi tempat-tempat penting yang berdekatan dengan Kelurahan kaligangsa).

(Sumber <https://www.semuaabis.com/kelurahan-kaligangsa-tegal-0283-3318395> , diakses pada 29 Desember 2022)

2. Partisipasi

partisipasi Keterlibatan masyarakat berarti partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait pemerintahan. Keterlibatan masyarakat diperlukan bagi kebijakan publik untuk lebih mengenal warganya, cara berpikir dan gaya hidupnya, masalah yang dihadapi, cara mereka mengusulkan, atau bagaimana menyelesaikannya, yang dapat berkontribusi untuk memecahkan masalah yang mereka hadapi. Dengan cara ini, kepentingan masyarakat dapat mengarah pada kebijakan keputusan yang mengakomodir aspirasi dan kepentingan masyarakat sebanyak mungkin dan didukung oleh masyarakat luas (Rahendro.2012:329-342).

Partisipasi masyarakat dalam hal perwujudan pelayanan public yang baik sangat diperlukan dimana dalam konsep *good governance* masyarakat adalah salah satu komponen penting dalam pemerintahan, wujud dari partisipasi masyarakat dalam pelayanan public ada banyak contohnya pemerintah mengajak masyarakat untuk dilibatkan dalam kegiatan-kegiatan yang ada, Kelurahan Kaligangsa memiliki beberapa program-program atau pelatihan untuk masyarakatnya seperti pelatihan memasak, mengemudi, belajar desain grafis dan bbanyak pelatihan lainnya, hal ini berarti pemerintah kelurahan Kaligangsa sudah memberikan fasilitas kepada masyarakatnya untuk berpartisipasi dalam program-program yang ada.

“ Kelurahan sudah memberikan fasilitas pelatihan seperti pelatihan memasak, pelatihan mengemudi, ada pelatihan desain grafis, pelatihan kecantikan/salon dan lain-lain, banyak masyarakat yang ikut juga biasanya tergantung jenis pelatihannya misalkan seperti pelatihan memasak, pelatihan merias/kecantikan itu memang hamper semua pesertanya perempuan tapi misalkan pelatihan yang lebih universal pengikut pelatihannya ada laki-laki da nada juga yang perempuan. (wawancara dengan pak Carmad, 1 November 2022)

Akan tetapi terkadang jumlah pelatihan yang diundang hanya beberapa saja dan tidak merata banyak masyarakat yang merasa tidak pernah diikutkan pelatihan, hanya sedikit kuota yang diambil, hal ini dikarenakan penyebaran informasi yang kurang meluas hanya melalui perangkat-perangkat kelurahaan saja sehingga kebanyakan yang mengikuti pelatihan orang-orang yang sama yang mempunyai koneksi dengan perangkat kelurahan, harusnya informasi seperti ini bisa disebar luaskan kepada semua masyarakat Kelurahan Kaligangsa sehingga bisa merata.

“ tidak banyak yang mengikuti pelatihan karena undangan biasanya terbatas, kita hanya menyebarkan undangan terbatas, misalkan jika kami share di grup *facebook* maka yang mengikuti terlalu banyak sehingga kuota nantinya tidak memenuhi, jadi kita undang lewat undangan atau karang taruna.” Ujar seksi bidang pemerintahan dan pelayanan masyarakat (wawancara ak Carmad, 1 November 2022)

Dalam hal ini seharusnya ada regulasi yang mengatur siapa saja warga yang akan diundang dan bisa mengikuti pelatihan agar tidak menimbulkan kecemburuan social di antara masyarakat, lurah juga dapat memberikan masukan kepada staffnya agar lebih bisa memilih dan menyeleksi peserta yang mengikuti pelatihan sehingga bisa adil dan merata.

Kegiatan ini juga merupakan bentuk dari pelyanan Kelurahan yang bekerja sama dengan Pukesmas kaligangsa dalam melakukan pembimbingan dan pengawasan kepada masyarakat atas maslah dan bentuk penanggulangannya khususnya dibidang kesehatan.

“Kegiatan penyuluhan sangat sering dilakukan entah itu dalam urusan kesehatan, keamanan, penyaluran bantuan, peraturan perundang-undangan baru dll, dari pihak kelurahan juga bekerja sama dengan Pukesmas, babinsa, dan juga Kecamatan untuk melakukan kegiatan ini, hal ini juga salah satu kegiatan penyampaian informasi kepada masyarakat sekaligus sebagai bentuk kepedulia kelurahan kepada masyarakat,”

(wawncara dengan Lurah Jaenudin, 30 November 2022)

Kegiatan penyuluhan dan dialog interaktif dengan masyarakat dilakukan berdasarkan permasalahan yang timbul dalam masyarakat, kegiatan tersebut sebagai respond dan penyaluran informasi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam hal memberikan aspirasi dan saran kepada pemerintah.

“Kegiatan koordinasi dilakukan sesuai dengan permasalahan yang ada dimasyarakat, termasuk juga sebagai upaya pemerintah dalam menghimpun aspirasi dari masyarakat, serta penyampaian informasi yang dianggap penting.” (Wawancara denagn Lurah Jaenudin, pada 30 November 2022)

Gambar 4.2 : Kegiatan rapat kordinasi Rt dan Rw seluruh Kelurahan Kaligangsa



Kegiatan rapat koordinasi antara RT, RW dan tokoh-tokoh masyarakat sekitar kelurahan Kaligangsa dilakukan berdasarkan agenda yang ada yang sifatnya tidak rutin dilakukan setiap bulan, namun lebih kepada ketika ada permasalahan dan ada informasi yang pemerintah ingin sampaikan kepada masyarakat maka rapat tersebut dilakukan sesuai dengan urgensinya.

Gambar 4.3 :Dokumentasi Pertemuan Fasilitas Kelurahan Siaga



(Sumber : dokumentasi Lurah Kaligangsa)

Lurah juga memiliki peran penting dalam hal penyaluran aspirasi masyarakat, segala aduan dan permasalahan masyarakat yang sudah ditampung nantinya akan di carikan solusinya, seperti mengadakan pertemuan dengan para kader PKK untuk membahas fasilitas umum yang ada di Kelurahan kaligangsa seperti kegiatan Posyandu, kegiatan jumat sehat dan senam jantung, serta pembinaan dan penyuluhan kesehatan seperti adanya kader jentik dll, dimana kelurahan bekerja sama dengan Pukesmas melalui perantara kader PKK untuk mengedukasi masyarakat tentang kesehatan.

Bedasarkan observasi peneliti dilapangan pemerintah belum secara maksimal meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengikuti kegiatan-kegiatan yang ada di lingkungan Kelurahan Kaligangsa, masih banyak warga masyarakat yang belum dilibatkan dalam partisipasi ini, pemerintah kelurahan dalam hal ini juga harus bisa membenah diri dengan cara menampung spirasi masyarakat seperti dengan dibuatkannya kotak saran yang tersedia dilingkungan kelurahan hal tersebut juga merupakan bentuk partisipasi masyarakat dalam memajukan pelayanan public yang lebih baik lagi.

3. Akuntabelitas

Akuntabelitas dalam hal ini adalah Para pengambil keputusan di pemerintahan, sektor swasta, dan organisasi masyarakat sipil adalah bertanggung jawab kepada otoritas dan publik. Bentuk tanggung jawab tergantung pada jenis organisasi yang dimaksud. Tanggung jawab adalah tanggung jawab sipil pelayan kepada masyarakat, yang memungkinkan mereka untuk mengurus kepentingan mereka. Pembuat keputusan di pemerintahan, sektor swasta, dan organisasi masyarakat sipil bertanggung jawab untuk pihak berwenang dan masyarakat. Bentuk tanggung jawab ini tergantung pada jenis organisasi. Instrumen utama akuntabilitas adalah

undang-undang yang ada dan regulasi dengan kemauan politik untuk mekanisme akuntabilitas (Samel W dan Firiani,2018:84-97).

Akuntabel memberikan tanggung jawab kepada pemerintah kelurahan dalam mempertanggungjawabkan pemerintahannya kepada publik, bagaimana pemerintah bertanggung jawab atas kinerjanya secara profesionalisme dalam menjalankan prosedur untuk melayani masyarakat. Karena akuntabilitas berkaitan langsung dengan kapasitas lembaga publik, maka hal itu tercantum sebagai salah satu indikator *good governance*. dalam menjalankan tujuan dan misinya, khususnya dalam menjawab tuntutan masyarakat. Akuntabilitas yang buruk akan mencerminkan kegagalan kinerja pemerintahan.

“ Saya fikir sebagai pemimpin di sini maka tanggung jawab saya besar untuk mengatur jalannya pemerintahan di Kelurahan Kaligangsa, tidak terkecuali pula semua pegawai Kelurahan kaligangsa, apabila ada masalah atas kelalaian yang dilakukan oleh staff atau saya sendiri maka harus bisa mempertanggung jawabkannya tidak terkecuali, karena itu adalah sebuah komitmen.” (wawancara dengan Lurah Jaenudin, S.Ip, 29 November 2022)

Standar Oprasional Pelayanan (SOP) juga sangat penting dalam mengetahui apakah pelayanan public yang diberikan sudah memenuhi standar atau belum, dalam pelayanan Kelurahan Kaligangsa juga mempunyai SOP tersendiri.


Bentuk penanggung jawaban lain adalah adanya laporan kegiatan atau keuangan yang dikeluarkan Kelurahan yang nantinya diberikan kepada Camat dalam kurun waktu satu bulan sekali.

“ Kelurahan juga mempunyai laporan penanggung jawaban terhadap keuangan, kegiatan yang telah diselenggarakan, dan termasuk oprasional kelurahan juga yang biasanya dilaporkan atau dibukukan setiap satu bulan sekali kepada camat.” Wawancara bapak Carmad, 1 Desember 2022)

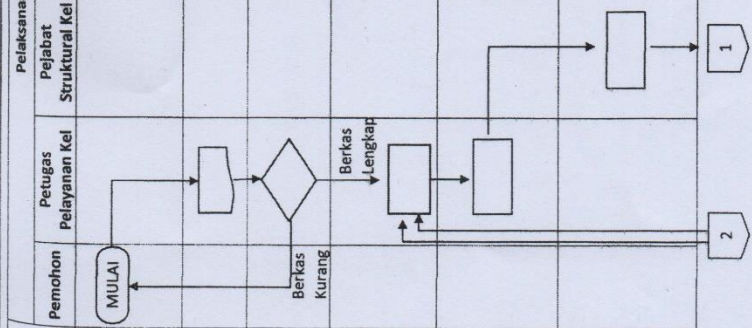
Dalam hal akuntabilitas baik Lurah maupun seluruh staff serta pegawai yang ada dalam kelurahan memiliki tugas dan fungsinya masing-masing,

ketika ada masalah yang disebabkan oleh kelalaian maka harus berani bertanggung jawab, proses pertanggung jawaban di Kelurahan Kaligangsa dinilai sudah cukup baik hal lain yang harus dibenahi adalah, jam kerja atau jam oprasional kelurahan menurut hasil observasi dari peneliti ada beberapa staff yang kurang disiplin karena terkadang tidak ada orang dikantor atau di bidang pelayanan kita harus menunggu sampai pegawai tersebut hadir, hal ini terjadi karena tidak banyak tenaga kerja yang ada di kelurahan Kaligangsa oleh karena itu beberapa pegawai merangkap mengerjakan tugas lain. Jam oprasional juga harus diperjelas kapan waktu istirahat dan kapan waktu selesai pelayanan agar masyarakat bisa mengetahuinya.

Gambar 4.5 : Gambar 4.1 tentang standar oprasional prosedur pembuatan SKCK

I. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PERMOHONAN SURAT PENGANTAR PEMBUATAN SKCK	
 <p>PEMERINTAH KOTA TEGAL KELURAHAN</p>	<p>Nomor SOP: 067/006.1/2022</p> <p>Tanggal Pembuatan: 1 Desember 2021</p> <p>Tanggal Revisi: -</p> <p>Tanggal Pengesahan: 6 Januari 2022</p> <p>Dibahkan oleh: Walikota Tegal</p> <p>Nama SOP: Permohonan Surat Pengantar Pembuatan SKCK</p>
	<p>Kualifikasi Pelaksana</p> <p>1. Memahami Struktur Organisasi dan Tupoksi Kecamatan;</p> <p>2. Menguasai Peraturan Standar Pelayanan Publik;</p> <p>3. Menguasai Peraturan dan Mekanisme Pelayanan Surat Pengantar Pembuatan SKCK.</p>
<p>Dasar Hukum</p> <p>1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Perubahannya;</p> <p>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Daerah Kota Tegal Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Tegal;</p> <p>4. Peraturan Walikota Tegal Nomor 20 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kelembagaan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tegal;</p> <p>5. Peraturan Walikota Tegal Nomor 28 Tahun 2016 Tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tegal.</p>	<p>Pendataan/Perengkapan</p> <p>1. Komputer</p> <p>2. Aplikasi E-Kelurahan</p> <p>3. Koneksi Internet</p> <p>4. Dokumen pendukung</p> <p>5. Printer</p>
<p>Keterangan</p> <p>1. SOP Pelayanan Publik</p> <p>2. SOP Pelayanan Kependidikan</p>	<p>Pencatatan dan Pendataan</p> <p>Komponen/Unit kerja yang akan memanfaatkan legulasi Surat Pengantar Pembuatan Keterangan Catatan Kepolisian.</p>
<p>Peringatan</p> <p>1. Jika prosedur tidak dilakukan, surat keterangan tidak dapat diproses.</p> <p>2. Maksud dan tujuan pembuatan</p> <p>3. Diperlukan koordinasi dengan pihak terkait.</p>	

No.	Uraian Prosedur	Pelaksanaan				Mutu Buku			Ket	
		Pemohon	Petugas Pelayanan Kel	Pejabat Struktural Kel	Petugas Pelayanan Kec	Pejabat Struktural Kec	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Pemohon mengajukan permohonan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dan menyerahkan dokumen persyaratan	MUJAI					a. Fotokopi KK/ Menunjukkan KTP Asli b. Surat Pengantar RT/RW	2 menit	Kelengkapan berkas	
2.	Menanyakan keperluan dan menerima berkas persyaratan						a. Jenis SKCK b. Tujuan pembuatan SKCK	1 menit	Kelengkapan berkas	
3.	Memeriksa berkas persyaratan	Berkas Kurang					Dokumen permohonan	2 menit	Kelengkapan berkas	
4.	Menginput data permohonan sesuai menu jenis layanan yang diajukan, melakukan perbaikan jika terdapat koreksi						Data NIK	2 menit	Data yang telah di input / di perbaiki	
5.	Menerima permohonan tanda tangan dan memilih pejabat kelurahan yang bertanda tangan						Draft surat permohonan	1 menit	Perintah notifikasi aplikasi telegram	
6.	Menerima permohonan melalui aplikasi telegram dengan memasukkan user dan password e-kelurahan untuk memproses permohonan pelayanan.						Perintah notifikasi aplikasi telegram	1 menit	Draft permohonan pengesahan	



No.	Uraian Prosedur	Pelaksanaan					Mutu Buku		Ket											
		Pemohon	Petugas Pelayanan Kel	Pejabat Struktural Kel	Petugas Pelayanan Kec	Pejabat Struktural Kec	Kelengkapan	Waktu		Output										
7.	Memeriksa data yang diajukan melalui E-Kelurahan. Jika data sudah benar pejabat memasukkan PIN untuk menyetujui permohonan, dan data otomatis terkirim ke operator Kecamatan. Jika data belum benar akan dikembalikan ke operator kelurahan.																			
8.	Menerima permohonan melalui E-Kelurahan dan memilih pejabat kecamatan yang bertanda tangan																			
9.	Menerima permohonan melalui aplikasi telegram dengan memasukkan user dan password e-kelurahan untuk memproses permohonan pelayanan.																			
10.	Memeriksa data yang diajukan melalui E-Kelurahan. Jika data sudah benar pejabat memasukkan PIN untuk menyetujui permohonan, dan data otomatis terkirim ke operator Kelurahan untuk dicetak. Jika data belum benar akan dikembalikan ke operator Kelurahan untuk diperbaiki.																			

No.	Uraian Prosecur	Pelaksanaan				Muta Buku		Ket	
		Pemohon	Petugas Pelayanan Kel	Pejabat Struktural Kel	Petugas Pelayanan Kec	Pejabat Struktural Kec	Kelengkapan		Waktu
11.	Memeriksa status permohonan di aplikasi E-Kelurahan dan mencetak dokumen yang telah di tanda tangani					Draft permohonan pengesahan yang telah di tanda tangani	1 menit	Surat Pengantar SKCK	
12.	Menerima dan menandatangani dokumen Surat Pengantar SKCK yang telah di cetak					Surat Keterangan	1 menit	Surat Pengantar SKCK	



(Sumber : Keputusan walikota Tegay tentang standar oprasional prosedur pada kecamatan dan kelurahan kota Tegay)

Dalam gambar diatas sudah sangat jelas bahwa Kelurahan Kaligangsa mempunyai Standar Oprasional Prosedur (SOP), dimana didalamnya juga dijeaskan tentang lamanya waktu pengerjaan dari setiap tahapan pengerjaan, serta persyaratan apa yang harus masyarakat bawa dalam mengajukan surat permohonan akan tetapi dalam praktiknya terkadang waktu yang dibutuhkan tidak sesuai dengan SOP yang ada sehingga warga harus rela bolak-balik ke kelurahan atau menunggu lama untuk proses pengerjaannya.

“ saya beberapa kali bolak-balik ke kelurahan akan tetapi terkadang ada beberapa berkas yang pelayanannya lama ada juga yang pelayanannya cepat, biasanya tergantung rame atau engganya, kalo udah dapat surat pengantar dari RT/RW bisa cepet.” (wawancara dengan warga Rizki, 2 Desember 2022)

Berdasarkan wawancara warga ada beberpa surat perizinan yang lama dalam pengurusannya biasanya ini terjadi karena warga tidak membawa surat pengantar dari RT/RW yang bersangkutan sehingga harus mengurus surat pengantar terlebih dahulu, faktor lain adalah banyak sedikitnya masyarakat yang sedang mengantri pelayanan, ketika msyarakat banyak yang mengantri pelayanna maka pelayanan akan lambat hal ini juga karena keterbatasan staff administrasi kelurahan yang hanya satu.

4. Responsive

Pelayanan publik yang responsif dapat dipahami sebagai aspek kapasitas organisasi untuk mengenali persyaratan komunitas, memberi peringkat pada persyaratan dalam urutan kepentingan, dan memasukkan persyaratan tersebut ke dalam berbagai program layanan. Responsivitas organisasi dievaluasi berdasarkan tentang seberapa baik itu memenuhi harapan, keinginan, dan ambisi pelanggannya, di samping itu untuk memenuhi persyaratan mereka (Widanti,2022:877).

Responsifitas pelayanan public sangat diperlukan sebagai bentuk pengoptimal pemerintah Kelurahan dalam memberikan pelayanan public

terhadap masyarakat mengetahui seberapa jauh pemerintah dalam melakukan tindakan atas usulan dan harapan masyarakat, hal ini dapat diartikan sebagai sikap tanggap pemerintah dalam merespon dan menanggapi keluhan dan aduan masyarakat yang ada, responsifitas sangat diperlukan karena berhubungan dengan permasalahan masyarakat yang dimana antara pemerintah dengan masyarakat dapat menemukan solusi yang tepat, sehingga masyarakat merasa puas dengan kinerja pemerintahan yang ada karena tidak merasa dan diabaikan dan didengarkan aspirasi dan permasalahannya.

Indikator responsifitas dalam hal ini adalah seperti berapa banyak alat penunjang yang ada, hal ini berkaitan dengan produktifitas staff dalam mengerjakan suatu dokumen atau pekerjaan-pekerjaan penting lainnya yang berhubungan dengan alat penunjang ada, karena jika ditemukan kendala dalam mengerjakan tugas-tugas dalam pembuatan dokumen, maka akan mengganggu pula kinerja dan produktifitas dari staff kelurahan itu sendiri, sikap dan komunikasi yang dilakukan oleh petugas kelurahan dalam merespon aduan masyarakat,

a. Alat penunjang kegiatan yang tersedia di Kelurahan Kaligangsa

alat penunjang kegiatan merupakan salah satu indikator yang penting dalam pengoptimalkan kegiatan pelayanan public kepada masyarakat, karena alat penunjang seperti computer akan sangat penting dalam pembuatan dokumen jika alat penunjang kurang atau adanya keterbatasan alat penunjang maka Kelurahan tidak dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

“ Di Kelurahan ini ada sekitar 4 komputer, tapi 3 komputer diantaranya masih menggunakan prosesor windows yang lama, hanya yang diruangan pak lurah saja yang baru, computer juga karena sudah tergolong lama sering kami service untuk itu kami berencana membeli computer yang baru dan menjual computer yang lama karena computer yang lama sudah kurang beroperasi secara maksimal.” (wawancara dengan pak Carmad, 1 Januari 2022)

Faktor penghambat kecepatan dalam pelayanan public bukan hanya dari faktor penyedia jasa saja tapi alat penunjang penyedia layanan juga sangat penting, seperti halnya penggunaan computer yang layak dan selalu update juga penting, hal ini menyangkut ketepatan penyedia layanan untuk melakukan ketepatan waktu dalam mpengerjaan dokumen/berkas yang ada supaya tidak terhambat.

“ Dalam hal alat penunjang seperti computer saya sendiri mengusahakan untuk bisa diganti, ketika ada yang rusak atau computer tidak bekerja sebagaimana mestinya langsung saja melapor, ini rencananya awal tahun Kelurahan ingin membeli computer baru karena computer yang lama sudah sering rusak dan diservis sehingga sudah agak lemot.”(wawancara dengan Lurah Jaenudin 29 November 2022)

Untuk permasalahan alat penunjang Kelurahan sendiri sudah berusaha sebisa mungkin agar alat penunjang seperti computer bisa bekerja secara optimal sehingga tidak menghambat kinerja pelayanan public yang ada di Kelurahan Kaligangsa.

b. Berdasarkan kemampuan Kelurahan dalam merespon masyarakat

hal ini berkaitan dengan sikap Kelurahan dalam menanggapi aduan masyarakat seperti sikap yang ditujukan, keramahan dan kesopanan dalam merespon aduan dan permasalahan yang terjadi di masyarakat, sehingga memberikan kesan yang baik.

“ Saya sendiri ketika ada aduan dari warga seperti misalnya ada masalah sengketa tanag atau ada masalah yang lainnya, biasanya ketika saya sedang berada di kantor saya langsung menanggapi. Apakah permasalahannya ingin diselesaikan di kelurahan, kelurahan juga bersedia menemukan titik terangnya sebagai fasilitator atau ketika warga ingin saya langsung datang langsung dalam menangani permasalahan tersebut juga saya berusaha sebaik mungkin dalam merespon semua aduan dari masyarakat.” (wawancara dengan Lurah Jaenudin, S.IP, pada 29 November 2022)

Dalam hal ini lurah Kaligangsa sudah berusaha merespon dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada dimasyarakat dengan sebaik mungkin, guna memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat, sebisa mungkin lurah juga melakukan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dimana lurah bertindak sebagai fasilitator antara warga yang sedang bermaslaah atau ketika ada permasalahan baik dengan sesama warga sendiri maupun dengan pemerintah kelurahan hal ini bertujuan agar permasalahan yang ada dapat memperoleh jalan tengahnya, lurah juga berusaha untuk merespon semua aduan yang masyarakat ajukan kepada pemerintah, sehingga masyarakat tidak merasa diabaikan atau tidak didengarkan, hal ini akan menciptakan solusi yang baik nantinya dan penanganan yang baik karena terjadi dialog langsung dan penyelesaian antara lurah dan warga serta dengan warga yang sedang mempunyai masalah sehingga masalah yang ada dapat terpecahkan dan terselesaikan dengan baik.

“ Dalam melakukan pelayanan kita sebisa mungkin menggunakan bahasa yang komunikatif kepada masyarakat, karena terkadang ada beberapa masyarakat yang kurang paham kita mencoba untuk menerangkan secara pelan-pelan sehingga mudah dimengerti.”
(Wawancara dengan pak Carmad, 1 Desember 2022)

Pemerintah Kelurahan berusaha dengan sebaik miungkin dalam merespon seluruh aduan dan permasalahan dimasyarakat dengan bahasa yang komunikatif dan mudah dipahami oleh masyarakat denagn sebaik mungkin, hal ini juga bertujuan agar masyarakat lebih bisa menyerap informasi yang ada dan paham apa yang disampaikan oleh staff kelurahan.

“ Pelayanan di Kelurahan ini sudah lumayan bagus, responnya cepat dan langsung dilayani, cara penyampaian informasi yang diberikan staff terhadap masyarakat menggunakan bahasa yang mudah dipahami sehingga masyarakat mudah mengerti.” (wawancara dengan warga Jannah, 2 Desember 2022)

Berdasarkan wawancara dan respon warga terhadap pelayanan public yang ada Kelurahan sudah memberikan pelayanan yang optimal dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

“ Walaupun terkadang petugas kurang ramah terhadap masyarakat, akan tetapi dalam penyampaianya bisa dibilang bagus, masyarakat diberitahu apa-apa saja yang harus dibawa ketika mengajukan surat permohonan.” (wawancara dengan warga Maslikha, 2 Desember 2022)

Berdasarkan hasil observasi oleh peneliti mengenai ketepatan dan kecepatan Kelurahan dalam merespon masyarakat tergolong cukup baik walaupun staff administrasi kelurahan masih sedikit kurang ramah dalam melayani msyarakat, akan tetapi ketika penulis datang ke Kelurahan Kaligangsa untuk melakukan penelitian juga di sambut dengan baik dan direspon langsung oleh Lurah Kaligangsa, proses pelayanan juga tidak bertele-tele dan lamgsung ditanggapi sama halnya dengan masyarakat yang lain berdasarkan apa yang peneliti lihat dan amati.

BAB V

DAMPAK PENERAPAN GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KALIGANGSA KECAMATAN MARGADANA KOTA TEGAL

A. Dampak Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik Terhadap Pemerintah Kelurahan Kaligangsa

1. Dampak Jangka Panjang

Orang yang menerima layanan atau masyarakat bertanggung jawab untuk tanggap. Seberapa jauh mereka percaya bahwa pemerintah atau birokrasi layanan publik dapat menerima kebutuhan, keluhan, atau aspirasi mereka, Oleh karena itu, daya tanggap sangat penting untuk penerapan tata pemerintahan yang baik karena menunjukkan bahwa lembaga publik dapat memenuhi kebutuhan seluruh penduduk di suatu wilayah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diperoleh hasil bahwa konsep *responsiveness* telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperhatikan reaksi petugas yang santun dan ramah serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami, respon dan penanganan kelurahan

Penerima bertanggung jawab atas daya tanggap. Keadilan mengacu pada penyediaan kesempatan yang sama bagi semua warga negara, tanpa memandang jenis kelamin, untuk meningkatkan kesejahteraan pribadi mereka. Kesetaraan dan keadilan dalam penyediaan layanan publik, tanpa memandang jenis kelamin dan status penerima layanan, merupakan landasan yang mendasari keadilan. Menerapkan keadilan sangat penting karena menunjukkan bagaimana tata kelola yang baik diterapkan dalam suatu institusi oleh pola pikir seorang pemimpin. Dijelaskan bahwa terdapat permasalahan keadilan pegawai dalam memberikan pelayanan, pelaksanaan prinsip tata kelola yang baik mengenai indikator

keadilan belum sepenuhnya terlaksana dengan baik berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dan hasil observasi.

Akuntabilitas Penerapan prinsip akuntabilitas akan mendorong setiap pejabat pemerintah daerah untuk melaksanakan setiap tugasnya dengan cara yang terbaik bagi keberhasilan penyelenggara pemerintahan di daerahnya. Karena setiap tindakan dan keputusan yang di ambil harus dapat di pertanggung jawabkan dihadapan hukum maupun publik. karena akuntabilitas itu sendiri di jelaskan bahwa akuntabilitas merupakan memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak dan pertanggung jawaban. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan dan hasil observasi peneliti di jelaskan bahwa implementasi prinsip *good governance* tentang tanggung jawab atau akuntabilitas sudah terapkan cukup baik dimana bapak Lurah dan beberapa petugas bertanggung jawab atas masalah yang di lakukan akibat kelalaian, dan dapat menjalankan mekanisme dan prosedur pelayanan yang dapat membuat masyarakat dalam pengurusannya tidak berbelitbelit. serta petugas pemberi layanan mampu mendahulukan kepentingan masyarakat. Dampak akuntabilitas adalah tingkat kepercayaan.

“ Saya sebagai masyarakat hanya ingin pelayanan yang bertanggung jawab dan dapat dipercaya, agar masyarakat juga tidak terkesan menyepelkan, kalo pemerintahnya amanahkan masyarakatnya jadi percaya gitu mba.” (Wawancara dengan warga Maslikha, 2 Desember 2022)

Ketika kepercayaan masyarakat kepada lembaga semakin tingginya integritas pegawai maka akan semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti maka tingkat akuntabilitas di Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal tergolong baik hal ini juga didasari oleh adanya system aduan langsung kepada Kelurahan jika pegawai lalai atau tidak bertanggung jawab atas

pelayanan public yang ada hal ini juga sebagai infestasi pemerintah kelurahan dalam jangka panajang agar bisa meningkatkan integritas setiap pegawainya.

Transparansi dalam hal ini dilandaskan kepada keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi kepada masyarakat, kebutuhan semua lembaga pemerintah, prosedur, dan informasi dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan, dan persyaratan bahwa informasi tersebut cukup untuk dipahami dan dipantau. Prosedur akses informasi untuk masyarakat umum dibuat transparan. Berdasarkan hasil wawancara informan dan pengamatan peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi prinsip good governance mengenai prinsip transparansi belum berjalan dengan maksimal hal ini berkaitan dengan masih minimnya masyarakat dalam mendapatkan informasi tentang hal-hal yang berkaitan tentang kegiatan, pelatihan dan informasi pelayanan, karena terdapat beberapa permasalahan yang dijelaskan oleh beberapa informan mengenai kejelasan pengaksesan informasi yang masih belum optimal. jangka waktu penyelesaian dokumen belum terlaksana dengan baik sehingga menyebabkan keterlambatan penyelesaian pembuatan suatu berkas atau surat permohonan.

Proses transparansi seharusnya bisa dimaksimalkan dengan melakukan pemaksimalan media social yang ada atau dengan pemanfaatan situs web kelurahan , papan informasi juga dapat digunakan secara maksimal untuk memberikan informasi kepada masyarakat.

Menurut PP No.17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan mengatakan bahwa Penentuan kegiatan pembangunan sarana dan prasarana Kelurahan dan pemberdayaan masyarakat di Kelurahan dilakukan melalui musyawarah pembangunan Kelurahan, Pelaksanaan anggaran untuk pembangunan sarana dan prasarana lokal Kelurahan dan pemberdayaan masyarakat di Kelurahan melibatkan

kelompok masyarakat dan/atau organisasi kemasyarakatan. (Sumber www.bpk.go.id, diakses pada 15 Desember 2022)

Dalam hal ini peran pemimpin sangat dibutuhkan untuk mengatur dan mengawasi jalannya pemerintahan, dimana lurah juga sebagai perantara sekaligus penampung aspirasi masyarakat, dimana nantinya ketika hal ini berjalan maka masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang optimal transparansi, partisipatif, akuntabel dan responsive.

2. Dampak Penerapan Jangka Pendek

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek transparansi dalam ketersediaan informasi bagi masyarakat yang ingin melakukan aktivitas pengurusan dokumen atau surat perizinan dan apa informasi yang menjadi sarana informasi bagi para masyarakat tentang persyaratan kelengkapan apa saja yang dibutuhkan semisal dalam pembuatan surat pengantar pembuatan KTP, Surat Permohonan Hajatan, Bangunan, SKCK, Kelahiran dll diusahakan dalam waktu satu hari sudah selesai karena sudah diberitahukan sebelumnya oleh pegawai kelurahan, masyarakat juga tidak kebingungan dalam perlengkapan dokumen persyaratan yang ada karena sudah diberitahukan terlebih dahulu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek partisipasi masyarakat dalam beraspirasi, dari pihak Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal tidak melarang dan mempersilahkan masyarakat untuk bebas dan berpartisipasi dalam menyampaikan saran dan kritikan terkait dengan pelayanan yang diberikan. Hanya saja berdasarkan dengan fakta dilapangan bahwa tidak terdapat media yang digunakan untuk menyalurkan aspirasi seperti kotak saran yang menjadi salah satu hal yang perlu untuk diperadakan agar menjaga aspek partisipasi masyarakat dalam beraspirasi, karena hal tersebut adalah hak masyarakat yang berhak untuk memberikan masukan maupun kritikan. Sehingga tentunya hal ini menjadi sesuatu yang wajib dipertimbangkan, agar dari pihak Dinas terkait dapat memperadakan

kotak saran sebagai sarana beraspirasi. namun dalam hal ini pemerintah kelurahan menggantinya dengan layanan aduan yang biasanya dilakukan lewat lurah langsung atau komplain dengan nomor yang tertera di layanan hal ini juga membantu masyarakat dalam melakukan aduan terhadap pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada akuntabilitas dalam kepastian pelayanan yang diberikan tanpa diskriminasi/benturan kepentingan, meskipun pelayanan yang diberikan memang telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan berusaha untuk se-akuntabel mungkin, namun adanya benturan kepentingan seperti faktor hubungan personal tidak bisa dipungkiri sering kali menjadikan pemberian pelayanan tanpa diskriminasi dikesampingkan. Pelaporan dan pengawasan terhadap pertanggung jawaban kelurahan juga dilakukan setiap bulan serta dalam hal pengawasan Camat juga melakukan peninjauan terhadap laporan penanggung jawaban dan kegiatan yang ada.

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Tingkat Lokal, dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut :

1. Prinsip Transparansi, masih belum dilaksanakan dengan baik karena masih banyak yang harus dibenahi lagi seperti halnya kejelasan lamanya waktu pembuatan suatu dokumen/surat permohonan, kurang tersedianya informasi-informasi yang ada tentang Kelurahan, seperti kurang mengoptimalkan penggunaan Web Kelurahan dan sosial media, kurangnya pemaksimalan penggunaan papan informasi yang ada sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengakses informasi yang ada.
2. Prinsip Partisipasi, dalam hal partisipasi sudah berjalan dengan semestinya, akan tetapi masih ada permasalahan dalam hal penyampaian giatan-kegiatan pelatihan yang masih belum merata karena keterbatasan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat sekitar Kelurahan Kaligangsa, tapi dalam beberapa aspek seperti penyuluhan dan kegiatan kesehatan seperti senam lansia, jantung sehat dan posyandu sudah berjalan sebagaimana mestinya.
3. Prinsip Akuntabel, dalam hal pertanggung jawaban Kelurahan Kaligangsa bisa dibbilang sudah menerapkan dengan baik, dibuktikan dengan pelaporan setiap kegiatan yang ada, pertanggung jawaban terhadap masyarakat seperti jika terjadi kelalaian oleh pihak kelurahan, pelaporan setiap barang yang keluar dan masuk atau pembelian alat-alat penunjang pelayanan, pengerjaan pelayanan juga sudah sesuai dengan SOP yang ada, walaupun dalam beberapa

kondisi masih ada masyarakat yang mengeluhkan lamanya proses pembuatan dokumen/surat perizinan.

4. prinsip responsive, salah satu prinsip yang penting adalah adanya responsifitas yang cepat, tepat dan efisien pemerintah dalam menyelesaikan aduan atau permasalahan yang ada dalam masyarakat, dalam hal ini Lurah Kaligangsa sudah berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan tindakan atas apa saja aduan dan permasalahan yang ada dimasyarakat, hanya saja ada beberapa kendala tentang alat penunjang yang dirasa kurang memadai sehingga pemberian pelayanan kepada masyarakat sedikit terganggu karena ketidak maksimalan kinerja alat penunjang yang ada.
5. Berdasarkan empat prinsip *good governance* yaitu transparansi, partisipasi, akuntabilitas dan responsivitas jika diterapkan secara baik dan benar maka akan menjadikan pelayanan publik khususnya dalam hal administrasi akan mengarah ke pelayanan yang lebih baik berdasarkan dengan kepuasan masyarakat hal ini juga menyakut keadilan dan tanggung jawab pemerintah kelurahan dalam melakukan proses pelayanan publik supaya pelayanan public menjadi lebih maksimal dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada.

B. KRITIK DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang ingin penulis sampaikan yaitu:

1. Pemerintah kelurahan diharapkan dapat lebih memperhatikan pelayanan publik yang ada dan memaksimalkannya, sehingga prinsip-prinsip *Good Governance* dapat di implementasikan dengan baik sehingga dapat terciptanya kesejahteraan masyarakat dan supaya terjalin hubungan yang baik antara instansi serta masyarakat.

2. Kelurahan bisa memanfaatkan ketersediaan web kelurahan dan media social yang ada dengan maksimal sehingga jika ada informasi masyarakat dapat mengaksesnya, papan informasi yang ada di kelurahan juga seharusnya bisa dimaksimalkan kegunaannya dengan memasang tamplate kegiatan atau informasi sekitar pelayanan yang ada, pengoptimalan kembali kotak saran juga perlu agar Kelurahan dapat membenahi diri atas masukan-masukan dan saran yang diberikan oleh masyarakat tentang kinerja pelayanan;
3. penyuluhan-penyuluhan/musyawarah dengan warga tentang permasalahan yang sedang dialami warga juga penting dilakukan dalam hal ini juga pemerintah dapat bekerja sama dengan kader-kader kelurahan seperti dalam hal kesehatan yaaitu Pukesmas, dalam hal keamanan yaitu Babinkatibnas, dan organisasi pemuda atau Karang taruna, diharapkan dapat lebih komunikatif lagi terhadap masyarakat;
4. Pemerintah Kelurahan juga diharapkan lebih peka terhadap permasalahan dan keluhan dari masyarakat yang ada sehingga dapat terciptanya keselarasan antara pemerintah dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Albi Anggito, Johan. Setiawan., 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak: Sukabumi.
- Amiruddin, 2016. *Metode Penelitian Sosial*. Cetakan I ed. Yogyakarta: Penerbit Parama Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi., 2005. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan., 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing Among Five Approaches* (4th Edition ed.). California: Sage Publishing.
- Duarmas Patar, Rumapea welson, Yapi Rompas, 2016, *Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat*. Jurnal Administrasi publik, Vol.1, No.37.
- Dwiyanto, Agus., 2014. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. cetakan ke-4 ed. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Firmansyah, Algi, 2018, *Pelaksanaan Good Governance di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang Tahun 2018*. Administrasi Publik Manajemen Publik Program Studi Administrasi Publik Universitas Ageng Tirtayasa
- Fitriani, Samal. W. Ririhena. d., 2018. Penerapan prinsip-prinsip Good Governance terhadap kualitas APBD Kabupaten Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 7(2).

- Hamim, Sufian dkk, 2020, *Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil*
- Hanafie, Haniah, 2019, *Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Limbangan (Studi Terhadap Pembuatan Dokumen Kependudukan KK dan KTP, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Jakarta*
- Hidayat, Susetyo Arief , 2022, *Analisis Pelaksanaan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Semarang Timur)*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
- Irawan, Andri., 2018. *Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). MADANI Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(3).
- Jati, Rahendro., 2012. *Partisipasi Masyarakat dalam Proses Pembentukan Undang-Undang Yang Responsif. Rechts Vinding:media pembinaan Hukum Nasional*, 1(3).
- Mamik, 2015. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Moleong, Lexy., 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. remaja Rosda Karya.
- Nurchotimah, Aulia. Sholichah. Iman., 2021. *Pengawasan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Jejak Putaka.
- Rantepasang, Apphia, dkk , 2017, *Peran Lurah dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik suatu Studi di Kelurahan Sagerat Kecamatan Matuari Kota Bitung*, Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

- Rindengan, Marini S., 2016, *Kepemimpinan Lurah dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Tinoor I Kecamatan Tomohon Utara*, Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT Manado
- Robial, Daniel Filterianto, 2015, *Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Mewujudkan Kepemerintahan yang Baik (Studi Di Kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna Kabupaten Sangihe)*. FISIP Ilmu Pemerintahan
- Sudirman, Didi. Wahyu., 2005. *Formulasi Aspek-aspek Pelayanan Publik Berkualitas. Efisiensi*, Volume V.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kebijakan*. 1 ed. Bandung: Alfabeta cv.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartono, Agung, (2020), *Peran Kepemimpinan untuk Menunjang Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance Studi Pada Kelurahan Ngaglik Kecamatan Batu Kota Batu*, Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
- Widianti, Ni. Putu. T., 2022. Good Governance for Efficient Public Services Responsive and Transparent. *International Journal of Demos*, 4(2).

Sumber Internet

- http://mapgeo.id:8826/umum/detail_kondisi_geo/20 **Diakses pada 13 Desember 2022**
- <https://www.semuaabis.com/kelurahan-kaligangsa-tegal-0283-3318395> , diakses pada 29 Desember 2022

<https://tegalkota.bps.go.id/statictable/2017/10/23/273/pembagian-wilayah-administrasi-menurut-kecamatan-kelurahan-di-kota-tegal-tahun-2016.html>, diakses pada 4 Januari 2023

Undang-undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

LAMPIRAN

Tabel 1 1 : Pedoman Wawancara

Level	Pertanyaan
Bagaimana Implementasi prinsip transparansi yang dilakukan oleh Kelurahan Kaligangsa?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan apa saja yang dibutuhkan dalam membuat suatu dokumen? 2. Dalam pembuatan suatu berkas/surat perizinan memerlukan jangka waktu berapa lama? 3. Apa yang dilakukan lurah/staff dalam melakukan keterbukaan informasi kepada masyarakat?
Bagaimana implementasi prinsip partisipasi yang dilakukan oleh Kelurahan Kaligangsa?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja fasilitas yang diberikan oleh Kelurahan dalam memajukan partisipasi masyarakat? 2. Permasalahan/hambatan apa yang dilalui dalam melakukan kegiatan-kegiatan yang ada di Kelurahan? 3. Apa yang dilakukan oleh Lurah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat baik dalam kegiatan, penyuluhan atau diskusi masyarakat?
Bagaimana implementasi prinsip Akuntabel yang dilakukan oleh Kelurahan Kaligangsa?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah para staff kelurahan bertanggung jawab atas pekerjaannya dan kelalaian yang dilakukan? 2. Apa bentuk pertanggung jawaban Kelurahan terhadap masyarakat? 3. Apakah dalam menjalankan pelayanan publik sudah sesuai dengan standar oprasional prosedur yang ada? 4. Apa peran lurah terhadap pertanggung jawaban pelayanan public kepada masyarakat?

<p>Bagaimana implementasi prinsip Responsive yang dilakukan oleh kelurahan Kaligangsa?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. bagaimana kemampuan merespon kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? 2. Apakah kecepatan melayani sudah dilakukan dengan baik? 3. bagaimana alur ketika melakukan pengaduan permasalahan yang di alami oleh masyarakat? 4. Apa respon lurah jika ada aduan yang masuk dari warga?
--	---

DRAF WAWANCARA STAFF DAN PEGAWAI KELURAHAN

1. Apa saja peran lurah dalam mengatur pemerintahan di tingkat kelurahan secara general dalam pelayanan publik? (prestasi yang dicapai selama menjabat sebagai lurah)
2. Bagaimana masyarakat dapat mengakses informasi tentang program kerja atau laporan keuangan yang sudah dilakukan? (informasi secara online maupun dalam bentuk dokumen)
3. Apakah masyarakat berperan serta dan dilibatkan secara aktif dalam membuat pengambilan keputusan dalam pemerintahan? (berikan contohnya)
4. Bagaiman cara/bentuk pemerintah dalam mempertanggung jawabkan pengambilan keputusan yang dibuat kepada masyarakat? (contohnya seperti dalam penyaluran bantuan, program kursus dll)
5. Bagaimana upaya pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat? (upaya apa saja yang dilakukan dalam merespon keluhan masyarakat atau cepat tanggap dengan masalah yang dialami masyarakat serta masalah dalam pembuatan dokumen yang melalui kelurahan)

6. bagaimana tantangan dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana?
7. Bagaimana upaya pemerintah dalam menanggulangi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan public?

DRAF WAWANCARA WARGA

1. Apakah masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan public yang diberikan oleh kelurahan Kaligangsa?
2. Upaya apa yang tepat dalam menerapkan pelayanan publik yang baik?
3. Apakah masyarakat merasakan pelayanan public yang baik? (puas atau tidak puas beserta alasannya)

Surat izin penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Prof. Dr. Hamka Km.2 Kampus III Ngaliyan Semarang Kode Pos 50185
Telepon (024) 76435986; Website: www.fisip.walisongo.ac.id

Nomor : 2753/Un.10.6/K/KM.05.01/11/2022 25 November 2022
Lamp : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth.
Lurah Kaligangsa
di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat kami sampaikan bahwa dalam rangka pelaksanaan *Penulisan Skripsi* Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UIN Walisongo, maka kami mohon perkenan Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan ijin kepada mahasiswa tersebut di bawah ini untuk melakukan Penelitian Skripsi yang berjudul "*Peran Lurah dalam Menjalankan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Publik Service di Tingkat Lokal (Studi Lokasi Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal*" di tempat/instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Nama : Siti Fauziah Nur Ariani
NIM : 1706016046
Semester : XI
Jurusan : Ilmu Politik
Tempat/ Tgl lahir : Tegal, 30 Agustus 1999
C/P/e-mail : 0895392404995/fauziaharian99@gmail.com
Nama Ayah/ Ibu : Des. Bustro Amin/Mulyati S.pd
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Jl. Cianjur, GG. gngak, No.05, RT.6/RW.3, Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Tembusan :
Dekan FISIP UIN Walisongo

Gambar 1 1 : Surat Perizinan Penelitian



PEMERINTAH KOTA TEGAL
KECAMATAN MARGADANA
KELURAHAN KALIGANGSA

Jl. Cendrawasih No. 6 Telp 08112777130
Tegal - 52147

Tegal, 30 November 2022

Nomor	: 070/ 001	Kepada Yth
Sifat	: Penting	Kepala Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Lampiran	: -	Ilmu Politik Universitas Universitas Islam
Perihal	: Balasan Permohonan Ijin Penelitian	Negeri Walisongo Di -

SEMARANG

Menindaklanjuti Surat dari Universitas Islam Negeri Walisongo
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor 2753/Un.10.6/K/KM.05.01/11/2022
tanggal 25 November 2022 perihal Permohonan Ijin Penelitian atas nama :

N a m a : Siti Fauziah Nur Ariani
Tempat/Tg.lahir : Tegal, 30 Agustus 1999
NIM : 1706016046
Jurusan : Ilmu Politik
Semester : XI
Alamat : Jl. Cianjur , Gg. Gagak No. 05 Kelurahan Kaligangsa
RT 006/ III Kecamatan Margadana Kota Tegal
Judul Skripsi : *Peran Lurah Dalam Menjalankan Prinsip-Prinsip Good
Governance dalam Publik Service di Tingkat Lokal .
(Studi Lokasi Kelurahan Kaligangsa Kecamatan
Margadana Kota Tegal)*

Sehubungan dengan perihal tersebut, pada prinsipnya kami tidak
keberatan Mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo melaksanakan
kegiatan Penelitian di Kelurahan Kaligangsa Kota Tegal dengan ketentuan
bahwa selama kegiatan tersebut tetap mengikuti peraturan yang berlaku .

Demikian perihal ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik
diucapkan terima kasih .




LURAH KALIGANGSA

JAENUDIN, S.IP

NIP. 19660606 199603 1 004

Gambar 2 1 : Standar Oprasional prosedur Kelurahan Kaligangsa

J. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PERMOHONAN SURAT PENGANTAR IJIN HAJATAN

	PEMERINTAH KOTA TEGAL KELURAHAN	Nomor SOP	067/006.1/2022
		Tanggal Pembuatan	1 Desember 2021
		Tanggal Revisi	-
		Tanggal Pengesahan	6 Januari 2022
		Disahkan oleh	Walikota Tegal
		Nama SOP	Permohonan Surat Pengantar Ijin Hajatan
		Kualifikasi Pelaksana	1. Memahami Struktur Organisasi dan Tupoksi Kecamatan; 2. Menguasai Peraturan Standar Pelayanan Publik; 3. Menguasai Peraturan dan Mekanisme Pelayanan Surat Pengantar Ijin Hajatan.
		Dasar Hukum	6. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Perubahannya; 7. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 8. Peraturan Daerah Kota Tegal Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Tegal; 9. Peraturan Walikota Tegal Nomor 20 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kekuasaan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tegal; 10. Peraturan Walikota Tegal Nomor 28 Tahun 2016 Tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tegal.
		Keterkaitan	1. SOP Pelayanan Publik 2. SOP Izin Keramaian
		Peralatan/Perlengkapan	1. Komputer 2. Aplikasi E-Kelurahan 3. Koneksi Internet 4. Dokumen pendukung 5. Printer
		Peringatan	1. Jika prosedur tidak dilakukan, surat keterangan tidak dapat diproses. 2. Maksud dan tujuan pembuatan 3. Diperlukan koordinasi dengan pihak terkait.
		Pencatatan dan Pendataan	Komponen/unit kerja yang akan memanfaatkan legalisasi Surat Pengantar Ijin Hajatan.


No.	Uraian Prosedur	Pelaksanaan				Mutu Buku			Ket	
		Pemohon	Petugas Pelayanan Kel	Pejabat Struktural Kel	Petugas Pelayanan Kec	Pejabat Struktural Kec	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Pemohon mengajukan permohonan pembuatan Surat Pengantar Izin Hajatan dan menyerahkan dokumen persyaratan.	MULAI					a. Fotokopi KK/ Menunjukkan KTP Asli b. Surat Pengantar RT/RW	2 menit	Kelengkapan berkas	
2.	Menanyakan keperluan dan menerima berkas persyaratan						a. Jenis Surat Pengantar Ijin Hajatan b. Tujuan pembuatan Surat Ijin Hajatan	1 menit	Kelengkapan berkas	
3.	Memeriksa berkas persyaratan	Berkas Kurang					Dokumen permohonan	2 menit	Kelengkapan berkas	
4.	Menginput data permohonan sesuai menu jenis layanan yang diajukan, melakukan perbaikan jika terdapat koreksi						Data NIK	2 menit	Data yang telah di input / di perbaiki	
5.	Menerima permohonan tanda tangan dan memilh pejabat kelurahan yang bertanda tangan						Draft surat permohonan	1 menit	Perintah notifikasi aplikasi telegram	
6.	Menerima permohonan melalui aplikasi telegram dengan memasukkan user dan password e-kelurahan untuk memproses permohonan pelayanan.						Perintah notifikasi aplikasi telegram	1 menit	Draft permohonan pengesahan	

No.	Uraian Prosedur	Pelaksanaan				Mata Buku			Ket	
		Pemohon	Petugas Pelayanan Kel	Pejabat Struktural Kel	Petugas Pelayanan Kec	Pejabat Struktural Kec	Kelengkapan	Waktu		Output
7.	Memeriksa data yang diajukan melalui E-Kelurahan. Jika data sudah benar pejabat memasukkan PIN untuk menyetujui permohonan, dan data otomatis terkirim ke operator Kecamatan. Jika data belum benar akan dikembalikan ke operator kelurahan.									
8.	Menerima permohonan melalui E-Kelurahan dan memilih pejabat kecamatan yang bertanda tangan						Draft permohonan pengesahan	1 menit	Perintah notifikasi aplikasi telegram	
9.	Menerima permohonan melalui aplikasi telegram dengan memasukkan user dan password e-kelurahan untuk memproses permohonan pelayanan.									
10.	Memeriksa data yang diajukan melalui E-Kelurahan. Jika data sudah benar pejabat memasukkan PIN untuk menyetujui permohonan, dan data otomatis terkirim ke operator Kelurahan untuk dicetak. Jika data belum benar akan dikembalikan ke operator Kelurahan untuk diperbaiki.									

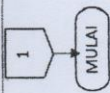
No.	Uraian Prosedur	Pelaksanaan				Materi Buku		Ket		
		Pemohon	Petugas Pelayanan Kel	Pejabat Struktural Kel	Petugas Pelayanan Kec	Pejabat Struktural Kec	Kelengkapan		Waktu	Output
11.	Memeriksa status permohonan di aplikasi E-Kelurahan dan mencetak dokumen yang telah di tanda tangani						Draft permohonan pengesahan yang telah di tanda tangani	1 menit	Surat Pengantar Ijin Hajatan	
12.	Memeriksa dan menandatangani dokumen Surat Pengantar Ijin Hajatan yang telah di cetak						Surat Keterangan	1 menit	Surat Pengantar Ijin Hajatan	



F. STANDAR OPERASIONAL PERMOHONANA SURAT KETERANGAN KESAKSIAN KEMATIAN


 <p>PEMERINTAH KOTA TEGAL KECAMATAN</p>	<p>Nomor SOP 067/006.1/2022</p> <p>Tanggal Pembuatan 1 Desember 2021</p> <p>Tanggal Revisi -</p> <p>Tanggal Pengesahan 6 Januari 2022</p> <p>Disahkan Oleh Walikota Tegal</p> <p>Nama SOP Permohonan Keterangan Kesaksian Kematian</p>
<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang - undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Perubahannya; 2. Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Daerah Kota Tegal Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Tegal; 4. Peraturan Walikota Tegal Nomor 20 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tegal; 5. Peraturan Walikota Tegal Nomor 28 Tahun 2016 Tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tegal. 	<p>Kualifikasi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Struktur Organisasi dan Tupoksi Kecamatan; 2. Menguasai Peraturan Standar Pelayanan Publik; 3. Menguasai Peraturan dan Mekanisme Pelayanan Surat Keterangan Kesaksian Kematian.
<p>Keterkaitan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelayanan Publik 2. SOP Kependudukan 	<p>Peralatan/Perlengkapan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. ATK 3. Buku register 4. Stempel Kelurahan 5. Dokumen pendukung 6. Printer
<p>Peringatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika prosedur tidak dilakukan, surat keterangan tidak dapat diproses 2. Maksud dan tujuan pembuatan 3. Diperlukan koordinasi dengan pihak terkait 	<p>Pencatatan dan Pendataan</p> <p>Komponen/unit kerja yang akan memanfaatkan legalisasi Surat Keterangan Kesaksian Kematian</p>

No	Uraian Prosedur	Pelaksanaan			Mutu Baku		Ket.
		Pemohon	Petugas Pelayanan Kel	Pejabat Struktural Kel	Kelengkapan	Waktu	
1.	Pemohon mengajukan permohonan pembuatan Surat Keterangan Kesaksian Kematian dan menyerahkan dokumen persyaratan	MULAI			a. Fotokopi KTP 2 orang saksi b. Surat Pengantar RT/RW	2 Menit	Kelengkapan berkas
2.	Menanyakan keperluan dan menerima berkas persyaratan					1 Menit	Kelengkapan berkas
3.	Memeriksa berkas persyaratan				Dokumen permohonan	2 Menit	Kelengkapan berkas
4.	Mengetik surat keterangan kesaksian Kematian				Format blangko surat kesaksian	2 Menit	Data yang telah di input/ di perbaiki
5.	Menandatangani surat keterangan kesaksian Kematian oleh Pemohon (2 orang saksi) diatas materai				Dokumen permohonan	1 Menit	Draft surat permohonan
6.	Memeriksa dan memverifikasi surat keterangan kesaksian Kematian				Dokumen permohonan dan berkas pendukung	1 Menit	Draft permohonan pengesahan Surat
7.	Menandatangani Surat Keterangan Kesaksian Kematian				permohonan yang telah di tandatangani pejabat struktural keturahan	1 Menit	Surat permohonan
8.	Dokumen Surat Keterangan Kesaksian Kematian yang sudah ditandatangani Lurah, diregister, dicap dan diserahkan ke pemohon						

No	Uraian Prosedur	Pelaksanaan			Mutu Baku		Ket
		Pemohon	Petugas Pelayanan Kel	Pejabat Struktural Kel	Kelengkapan	Waktu	
9.	Menerima surat keterangan kesaksian kematian.				Surat permohonan yang telah disahkan	1 Menit	Surat permohonan yang telah di stempel



O. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PERMOHONAN SURAT KETERANGAN LAIN-LAIN

	<p align="center">PEMERINTAH KOTA TEGAL KELURAHAN</p>	Nomor SOP	067/006.1/2022
		Tanggal Pembuatan	1 Desember 2021
		Tanggal Revisi	-
		Tanggal Pengesahan	6 Januari 2022
		Disahkan oleh	Walikota Tegal
		Nama SOP	Permohonan Surat Keterangan Lain-Lain
		Kualifikasi Pelaksana	
<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Perubahannya; 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Daerah Kota Tegal Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Tegal; 4. Peraturan Walikota Tegal Nomor 20 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tegal; 5. Peraturan Walikota Tegal Nomor 28 Tahun 2016 Tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tegal. 			<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Struktur Organisasi dan Tupoksi Kecamatan; 2. Menguasai Peraturan Standar Pelayanan Publik; 3. Menguasai Peraturan dan Mekanisme Pelayanan Surat Keterangan.
<p>Keterkaitan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelayanan Publik 2. SOP Kependudukan 			<p>Peralatan/Perlengkapan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Aplikasi E-Kelurahan 3. Koneksi Internet 4. Dokumen pendukung 5. Printer
<p>Peringatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika prosedur tidak dilakukan, surat keterangan tidak dapat diproses. 2. Maksud dan tujuan pembuatan 3. Diperlukan koordinasi dengan pihak terkait. 			<p>Pencatatan dan Pendataan</p> <p>Komponen/unit kerja yang akan memanfaatkan legalisasi Surat Keterangan.</p>

No.	Uraian Prosedur	Pelaksanaan					Mutu Buku			Ket
		Pemohon	Petugas Pelayanan Kel	Pejabat Struktural Kel	Petugas Pelayanan Kec	Pejabat Struktural Kec	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pemohon mengajukan permohonan pembuatan Surat Keterangan dan menyerahkan dokumen persyaratan	MULAI					a. Fotokopi KK/ Menunjukkan KTP Asli b. Surat Pengantar RT/RW	2 menit	Kelengkapan berkas	Syarat pendukung lainnya menyesuaikan kebutuhan pemohon
2.	Menanyakan keperluan dan menerima berkas persyaratan						a. Jenis Surat Keterangan b. Tujuan pembuatan Surat Keterangan	1 menit	Kelengkapan berkas	
3.	Memeriksa berkas persyaratan						Dokumen permohonan	2 menit	Kelengkapan berkas	
4.	Menginput data permohonan sesuai menu jenis layanan yang diajukan, melakukan perbaikan jika terdapat koreksi						Data NIK	2 menit	Data yang telah di input / di perbaiki	
5.	Menerima permohonan tanda tangan dan memilih pejabat kelurahan yang bertanda tangan.						Draft surat permohonan	1 menit	Perintah notifikasi aplikasi telegram	

No.	Uraian Prosedur	Pelaksanaan					Mutu Buku		Ket		
		Pemohon	Petugas Pelayanan Kel	Pejabat Struktural Kel	Petugas Pelayanan Kec	Pejabat Struktural Kec	Kelengkapan	Waktu		Output	
6.	Menerima permohonan melalui aplikasi telegram dengan memasukkan user dan password e-kelurahan untuk memproses permohonan pelayanan.						Perintah notifikasi aplikasi telegram	1 menit	Draft permohonan pengesahan		
7.	Memeriksa data yang diajukan melalui E-Kelurahan. Jika data sudah benar pejabat memasukkan PIN untuk menyetujui permohonan, dan data otomatis dikirim ke operator kecamatan. Jika data belum benar akan dikembalikan ke operator kelurahan.										
8.	Menerima permohonan melalui E-Kelurahan dan memilih pejabat kecamatan yang bertanda tangan.							Draft permohonan pengesahan	1 menit	Perintah notifikasi aplikasi telegram	
9.	Menerima permohonan melalui aplikasi telegram dengan memasukkan user dan password e-kelurahan untuk memproses permohonan pelayanan.							Perintah notifikasi aplikasi telegram	1 menit	Draft permohonan pengesahan yang telah di tanda tangani	

No.	Uraian Prosedur	Pelaksanaan					Mutu Buku		Ket		
		Pemohon	Petugas Pelayanan Kel	Pejabat Struktural Kel	Petugas Pelayanan Kek	Pejabat Struktural Kek	Kelengkapan	Waktu		Output	
10.	Memeriksa data yang diajukan melalui E-Kelurahan. Jika data sudah benar pejabat memasukkan PIN untuk menyetujui permohonan, dan data otomatis terkirim ke operator Kelurahan untuk dicetak. Jika data belum benar akan dikembalikan ke operator Kelurahan untuk diperbaiki.						Perintah notifikasi aplikasi telegram	1 menit	Draft permohonan pengesahan		
11.	Memeriksa status permohonan di aplikasi E-Kelurahan dan mencetak dokumen yang telah di tanda tangani								Draft permohonan yang telah di tanda tangani	1 menit	Surat Pengantar SKCK
12.	Menerima dan megandatangani dokumen Surat Keterangan Lain-Lain yang telah di cetak								Surat Keterangan	1 menit	Surat Keterangan Lain-Lain



Gambar 3 1 : Dokumentasi Kegiatan



(Foto Bersama Bapak Carmad selaku Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Masyarakat)



(Foto bersama Bapak Warkum selaku Staff Kelurahan Kaligangsa Kecamatan MARGADANA Kota Tegal



(Foto bersama Lurah Kaligangsa Kecamatan MARGADANA Kota Tegal Bapak Jaenudin. S.Ip)



(Dokumentasi Kegiatan rapat kordinasi Rt dan Rw seluruh Kelurahan Kaligangsa)



(Dokumentasi kegiatan Pembagian BLT BBM dan pemberian himbauan dari Lurah untuk menggunakan BLT dengan bijak pada masyarakat Kelurahan Kaligangsa)



(Dokumentasi gambar kantor Kelurahan Kaligangsa Kecamatan MArgadana Kota Tegal)



(wawancara dengan warga Kelurahan Kaligangsa)



(Rapat Koordinasi Forum Kesehatan Keluarga Kelurahan Kaligangsa)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Siti Fauziah Nur Ariani
TTL : Tegal. 30 Agustus 1999
Alamat : Jl. Cianjur, Gg gagak No.05, RT 06/RW 03,
Kelurahan Kaligangsa, Kecamatan Margadana,
Kota Tegal
NIM : 1706016046
Jurusan : Ilmu Politik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
Agama : Islam
E-Mail : Fauziahariani99@gmail.com
No HP : 0895392404995

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. MI Ikhsaniyah 01 Kaligangsa Kota Tegal (2005-2011)
2. MTs Negeri Margadana Kota Tegal (2011-2014)
3. SMA Negeri 2 Kota Tegal (2014-2017)
4. S-1 Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang

RIWAYAT ORGANISASI

1. Koordinator Keagamaan DEMA-F FISIP UIN Walisongo (2019-2020)
2. Anggota Ikatan Pelajar Putri Nahdlatul Ulama (IPNU)