

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN IZIN
USAHA MIKRO DI KANTOR CAMAT PENDOPO
KABUPATEN EMPAT LAWANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memenuhi Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh :

**REPI WANDIRA
NIM. 07011181924026**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
NOVEMBER 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN IZIN
USAHA MIKRO DI KANTOR CAMAT PENDOPO
KABUPATEN EMPAT LAWANG**

Skripsi

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

**Repi Wandira
NIM. 07011181924026**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Oktober 2023

Pembimbing

**Dr.Sena Putra Prabulaya, S.A.,M.AP
NIP. 198701052015041003**



Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN IZIN
USAHA MIKRO DI KANTOR CAMAT PENDOPO
KABUPATEN EMPAT LAWANG”**

Skripsi
Oleh :
Repi Wandira
07011181924026

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 3 November 2023

Pembimbing :

Tanda Tangan

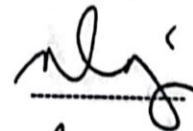
1. Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003



Penguji :

Tanda Tangan

1. Dr. Alamsyah, S.IP., M.SI
NIP. 197808182009121003



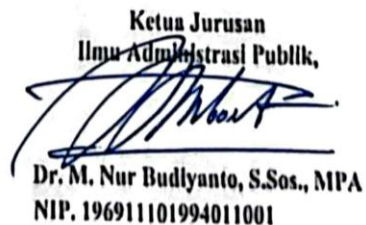
2. Junaidi, S.IP., M.SI
NIP. 197603092008021009



Mengetahui,



Dekan FISIP UNSRI,
Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004



**Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,**
Dr. M. Nur Budlyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PENYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Repi Wandira
NIM : 07011181924026
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Surat Keterangan Izin Usaha Mikro Di Kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Palembang, Oktober 2023



Repi Wandira
NIM. 07011181924026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Baginya (manuasi) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada perlindungan bagi mereka selain Dia”.

(Ar-Ra’d : 11)

“ selalu ada harga dalam sebuah proses, nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kamu investasikan untuk menjadi dirimu serupa yang kamu impikan, mungkin tidak akan selalu lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kamu ceritakan.”

“Sembilan bulan ibuku merakit tubuhku untuk menjadi mesin penghancur badai, maka tak pantas aku tumbang hanya karena mulut seseorang.”

Atas izin Allah Subhanahu Wa Ta’ala, Saya persembahkan skripsi ini kepada:

- 1. Diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan dari banyaknya ketidak-percayaan, ketakutan, ketidak-beranian hingga sampai dititik ini.**
- 2. Kedua orang tua saya, Ibu Suwan dan Bapak Rasman**
- 3. Kedua adik saya, Lara Fransiska dan Aldi Harun**
- 4. Sahabat serta motivator saya Yeni, Nopita Aldita, Maria, Indah, Reza, Riski dan Liyen.**
- 5. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2019.**
- 6. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.**
- 7. Almamater Universitas Sriwijaya**

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang penerapan *good governance* dalam pelayanan surat keterangan izin usaha mikro di kantor camat pendopo kabupaten empat lawang. Berdasarkan prinsip-prinsip *good governance* menurut Sedarmayanti (2013), yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum. Penelitian ini dilatarbelakangi dari fenomena yang berkaitan dengan kedisiplinan pegawai terkait aturan jam kerja, menurunnya absensi pegawai. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif bersifat deskriptif dengan prangkat lunak atlas.ti. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* dalam pelayanan surat keterangan izin usaha mikro di kantor camat pendopo kabupaten empat lawang belum optimal karena disebabkan beberapa faktor yaitu belum ada partisipasi masyarakat terkait kritik dan saran, menurunnya tingkat kedisiplinan pegawai dan terbatasnya sarana dan prasarana dalam melakukan pelayanan SKU. Saran yang diberikan pada penelitian ini yaitu, menyiapkan SKM untuk arsip terkait kritik dan saran dari masyarakat, melengkapi fasilitas yang digunakan untuk melakukan pelayanan SKU, memberikan pendidikan dan pelatihan pegawai, serta menerapkan hukuman/*funishment*.


Kata Kunci: *Good governance*, Pelayanan Publik, Surat Keterangan Izin Usaha

Pembimbing



Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003

Indralaya, Oktober 2023
Ketua Jurusan Ilmu Administasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya


Dr. M Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This research discusses the implementation of good governance in the service of micro business permit certificates at the Pendopo sub-district office, Empat Lawang district. Based on the principles of good governance according to Sedarmayanti (2013), namely accountability, transparency, participation and supremacy of law. This research is motivated by phenomena related to employee discipline regarding working hours regulations, decreasing employee absenteeism. The research method used is descriptive qualitative research with atlas.ti software. The data sources used are primary data and secondary data. Data collection techniques through interviews, observation and documents. The results of the research show that the implementation of good governance in the service of micro business permit certificates at the Pendopo sub-district office of Empat Lawang Regency is not optimal due to several factors, namely the lack of community participation regarding criticism and suggestions, the decreasing level of employee discipline and limited facilities and infrastructure in providing SKU services. The suggestions given in this research are, preparing SKM for archives related to criticism and suggestions from the public, completing the facilities used to provide SKU services, providing education and training for employees, and implementing punishments/penalties.

Keywords: *Good governance, Public Services, Micro Business Permit Certificate.*

Advisor



Dr. Sena Putra Prabu Jaya, S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003

Indralaya, October 2023
Head Of Public Administration Department
Faculty Of Social And Political Science Sriwijaya University


Dr. M Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001


KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. yang telah memberikan penulis nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini. Tidak lupa juga shalawat dan salam yang tidak henti-hentinya penulis haturkan kepada junjungan sekaligus suri tauladan umat Islam Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi yang berjudul **“Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Surat Keterangan Izin Usaha Mikro Di Kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang”** Skripsi ini diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S-1) Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Di Universitas Sriwijaya. Harapannya dengan adanya Skripsi ini penulis berharap agar dapat berguna bagi pembaca termasuk civitas akademika dan masyarakat luas, penulis menerima masukan maupun usulan yang membangun dalam penyempurnaan Skripsi ini. Penulis menyadari banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang berkaitan dalam penyelesaian Skripsi ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Prof. Dr. Alfitri, M.Si M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
3. Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP.,MPA selaku Dosen Pembimbing proposal yang telah memberikan ilmu, kritikan dan saran yang membangun untuk kelancaran penyelesaian proposal ini.
4. Annada Nasyaya, S.IP.,M.Si selaku dosen pembimbing akademik saya.
5. Semua Dosen dan Staf Fisip Unsri terkhusus dosen pengajar Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
6. Sapardinajoli, S.Sos selaku bapak Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang.
7. Hengki Turnado selaku staf kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang.

8. Semua Pegawai dan Staf Kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan skripsi ini.
9. Kedua Orang tua saya yang tercinta, ayah saya Bapak Rasman dan ibu yang saya sangat sayangi Ibu Suwan terima kasih banyak sudah berjuang, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tapi motivator serta do'a yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai saat ini.
10. Keluarga saya kakek saya Hamdan (Alm), Nenek saya Sara, adik saya Lara Fransiska dan Aldi Harun, kakak saya Joko dan seluruh keluarga besar yang telah mencurahkan segala cinta, kasih, bimbingan, kepercayaan dan do'a restunya dalam memenuhi segala perjuangan pendidikan.
11. Semua kerabat dan sahabat penulis yang mendukung proses pembuatan skripsi ini Yeni Ariska, Nopita Harlin, Aldita Rusmayun, Maria Immaculata Yovita Adventy, Indah Monika, Liyen, Reza Atik Umami Dan Riski Handayani.
12. Dan jodoh penulis kelak kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Seperti kata Bj Habibie "kalay memang untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat".

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan Kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang dalam menambah wawasan, bahan evaluasi dan pengetahuan. Akhir dari penulisan skripsi ini jika terdapat kekurangan penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun sehingga menjadi perbaikan untuk skripsi ini kedepannya. Atas segala bantuan dan perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Indralaya, Oktober 2023



Repi Wandira
NIM: 07011181924026

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Manfaat Teoritis	10
1.4.2. Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen Publik	11
2.1.2 <i>Governance</i>	12
2.1.3 <i>Good Governance</i>	14
2.2. Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Yang Digunakan Pada Penelitian.....	16
2.2. Pelayanan Surat Keterangan Izin Usaha Mikro.....	17
2.3. Hambatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan	19
2.4. Penelitian Terdahulu.....	23
2.5. Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Jenis Penelitian	31
3.2. Definisi Konsep	31

3.3.	Fokus Penelitian.....	32
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	33
3.5.	Informan Penelitian.....	34
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7.	Teknik Analisis Data	37
3.8.	Keabsahan Data	39
3.9.	Sistematika Penulisan	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1.	Deskripsi Wilayah Penelitian.....	43
4.1.1.	Sejarah Singkat Kantor Camat Pendopo	43
4.1.2.	Letak Geografis Kantor Camat Pendopo	45
4.1.3.	Tugas dan Fungsi Kecamatan Pendopo	45
4.1.4.	Visi Dan Misi Kantor Camat Pendopo	46
4.1.5.	Struktur Organisasi	47
4.2.	Deskripsi Informan Penelitian	50
4.3.	Hasil penelitian	51
4.4.	Pembahasan	94
BAB V PENUTUP		103
5.1.	Kesimpulan	103
5.2.	Saran	104
DAFTAR PUSTAKA		106

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Realisasi Pembuatan SKU	5
Tabel 2. Jam Kerja Kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang	6
Tabel 3. Daftar Hadir Pegawai PNS Dan TKS Bulan Maret 2023	7
Tabel 4. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 5. Fokus Penelitian.....	33
Tabel 6. Informan Penelitian.....	35
Tabel 8 Matriks Hasil dan Temuan Penelitian.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 2. Komponen Analisis Dan Model Interaktif.....	37
Gambar 3 Kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang.....	43
Gambar 4 Struktur Organisasi Kantor Camat Pendopo.....	47
Gambar 5 pencapaian kinerja.....	53
Gambar 6 Sk Tim Evaluasi Kinerja Internal.....	54
Gambar 7 Bagan Pertanggung Jawaban Pelayanan.....	57
Gambar 8 Bagan Prosedur dan Mekanisme Pelayanan.....	59
Gambar 9 Mekanisme Dan Prosedur.....	59
Gambar 10 Surat Keterangan Izin Usaha Mikro.....	61
Gambar 11 Kemudahan Mengakses Informasi.....	64
Gambar 12 Papan Informasi Daftar Pelayanan.....	64
Gambar 13 Media Sosial Dan Kotak Saran.....	65
Gambar 14 Prosedur Pengaduan.....	67
Gambar 15 Bagan Kritik dan Saran.....	70
Gambar 16 Standar Operasional Prosedur dan Prosedur SKU.....	72
Gambar 17 Bagan Aturan Pelayanan.....	74
Gambar 18 Peraturan Perizinan Dan Pedoman.....	74
Gambar 19 Pelaksanaan Apel Di Kantor Camat Pendopo.....	76
Gambar 20 Bagan Motivasi dan Hukuman.....	78
Gambar 21 Daftar Hadir Gabungan Apel.....	78
Gambar 22 konsultasi pegawai dengan atasan.....	80
Gambar 23 Komputer, Printer dan Absensi Kantor Camat Pendopo.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara Dengan Informan.....	109
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	111
Lampiran 3 Pedoman Observasi	113
Lampiran 4 Pedoman Dokumentasi	114
Lampiran 5 Surat Tugas Skripsi.....	115
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Proposal Skripsi	116
Lampiran 7 Lembar Perbaikan Proposal Skripsi	117
Lampiran 8 Surat Keputusan Skripsi	118
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian Di Kantor Camat Pendopo	120
Lampiran 10 Surat Balasan Izin Penelitian	121
Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi	122
Lampiran 12 Lembar Perbaikan Ujian Komprehensif	123
Lampiran 13 UU RI NO.98 TAHUN 2014.....	124
Lampiran 14 UU Mentri Dalam Negeri No. 83 Tahun 2014	131

DAFTAR SINGKATAN

SDGS	: <i>Sustainable Development Goals</i>
DPRD	: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
KK	: Kartu Keluarga
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
TKS	: Tenaga Kerja Sukarela
KKN	: Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SKU	: Surat Keterangan Usaha
Trantib	: Ketentraman, Ketertiban, Dan Perlindungan Masyarakat
KP-4	: Kartu Permohonan Penambahan Penghasilan Pegawai
UMKM	: Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
IUMK	: Izin Usaha Mikro dan Kecil

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia ialah negara hukum, peraturan pelaksanaan dan kebijakan harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, peraturan menteri dan peraturan lainnya. Setiap warga negara wajib menaati peraturan yang berlaku. Hukum yang dibuat oleh pemerintah dirancang untuk menciptakan perdamaian dan keadilan. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana ditentukan oleh undang-undang.

Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya *good governance*.

Dalam *good governance* perlu diterapkan prinsip-prinsipnya yang akan dijadikan sebagai tolak ukur/indikator yang mengandung nilai yang bersifat obyektif dan rasional. *Good governance* ialah sesuatu penyelenggaraan manajemen pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan yang sejalan dengan demokrasi (pemerintahan dari, oleh, dan untuk rakyat). Dalam *good governance* bertujuan untuk membangun dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas,

transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supermasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Untuk penerapan prinsip-prinsip *good governance* merupakan hal yang sangat penting dalam upaya pencapaian SDGs (*Sustainable Development Goals*), hal berkaitan dengan tujuan SDGs yang ke enam belas yaitu perdamaian, keadilan dan kelembagaan yang kuat (*peace, justice, and strong institution*). Pada tujuan ini ialah untuk tercapainya peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat secara berkesinambungan, menjaga keberlangsungan kehidupan sosial masyarakat, menjaga kualitas lingkungan hidup, serta untuk mendukung masyarakat damai yang menerima suatu pelayanan dari pemerintahan, inklusif untuk pembangunan berkelanjutan, menyediakan akses terhadap keadilan bagi masyarakat serta membangun institusi-institusi yang efektif, akuntabel dan inklusif di semua tingkatan terutama di tingkatan daerah yaitu kecamatan.

Pada dasarnya, penerapan prinsip-prinsip *good governance* adalah pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Untuk mencapai cita-cita ideal tersebut, maka sistem birokrasi perlu direformasi. Selama ini birokrasi cenderung tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Birokrasi yang ada tidak bisa menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja, sehingga birokrasi sering dianggap menjadi penghambat untuk mencapai tujuan pemerintahan. Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, baik organisasi swasta maupun negeri/pemerintah akan bersaing dalam peningkatan mutu pelayanan yang diberikan. Tujuan dari persaingan ini adalah untuk mempromosikan dan menjaga citra organisasi masyarakat, hal yang sama berlaku juga untuk organisasi pemerintah di daerah yaitu camat, tentunya harus menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Sesuai dengan yang dilaksanakan Undang-Undang

Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka kedudukan Camat telah beralih, yang selama ini merupakan lingkungan kerja Perangkat Pemerintah Pusat ditetapkan menjadi lingkungan kerja Perangkat Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Maka kedudukan dan status Camat menjadi sangat strategi yaitu sebagai mata rantai Organisasi Pemerintah Strata terdepan dan sebagai awal dari berbagai kebijaksanaan Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu dalam pelaksanaan azas Desentralisasi Pemerintah Camat harus mempunyai kemampuan untuk menjelaskan berbagai kebijakan dalam pelaksanaan pembangunan daerah. Dengan Kedudukan yang strategis diperlukan penyempurnaan Organisasi dan tata kerja Pemerintah Camat mampu mengantisipasi dan mengkoordinasikan berbagai permasalahan yang timbul dan berkembang di Daerah.

Oleh karena itu, dalam Peraturan Bupati Empat Lawang Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi, Dan Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kabupaten Empat Lawang. Pembentukan camat adalah untuk meningkatkan koordinasi pemerintahan, artinya keberadaan seorang camat sebagai pemimpin tertinggi di suatu camat yang bertugas untuk mengkoordinasikan urusan pemerintahan, memberikan pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi dan memberdayakan masyarakat desa/kelurahan. Di Kabupaten Empat Lawang memiliki 10 kecamatan, 9 kelurahan dan 147 desa, salah satunya kecamatan pendopo yang memiliki 16 desa dan 3 kelurahan, Kantor Camat sebagai pusat pelayanan tingkat daerah. Menindaklanjuti peraturan tersebut Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang memiliki program penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang sebagai penyelenggara pelayanan di lingkungan daerah, terdapat beberapa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu pelayanan rekomendasi pembuatan KK, pelayanan surat pindah datang, pelayanan surat silang sengketa, pelayanan surat keterangan ahli waris, pelayanan surat KP-4 dan pelayanan surat keterangan izin usaha mikro yang dipegang oleh badan trantib serta menjadi fokus penelitian yang dipilih oleh penulis.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 Tentang Perizinan Untuk Usaha Mikro Dan Kecil pada pasal 1 ayat (3) menyatakan bahwa Izin usaha adalah bukti tertulis yang diberikan oleh pejabat yang berwenang berdasarkan ketentuan perundang-undangan sebagai bukti legalitas yang menyatakan sah bahwa usaha mikro, usaha kecil dan usaha menengah telah memenuhi persyaratan dan diperbolehkan untuk menjalankan suatu kegiatan usaha tertentu. Izin usaha mikro dan kecil yang selanjutnya disingkat IUMK adalah tanda legalisir kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu dalam bentuk izin usaha mikro dan kecil dalam bentuk satu lembar. IUMK berfungsi untuk memberikan kepastian hukum dan sarana pemberdayaan bagi pelaku usaha mikro dan kecil dalam mengembangkan usahanya.

SKU ialah dokumen penting yang perlu dimiliki oleh para pelaku usaha, contohnya toko kelontong, pedagang kaki lima dan konter pulsa. Dalam proses pembuatan SKU para pegawai harus mengetahui prinsip pemberian izin usaha mikro dan kecil. Hal tersebut terdapat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Mikro Dan Kecil pada pasal 3 ayat (1) yang menyatakan bahwa prinsip pemberian izin usaha mikro dan kecil yaitu prosedur sederhana, mudah dan cepat, terbuka informasi bagi

pelaku usaha mikro dan usaha kecil serta kepastian hukum dan kenyamanan dalam usaha. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan kepastian dan perlindungan dalam berusahadilokasi yang telah ditetapkan, pendampingan dalam pengembangan usaha, kemudahan akses pembiayaan ke lembaga keuangan bank serta non-bank dan kemudahan dalam pemberdayaan dari pemerintah, pemerintah daerah/lembaga lainnya.

Tabel 1 Realisasi Pembuatan SKU

Jumlah usaha mikro tahun 2023	Usaha yang membuat SKU
33	24

Sumber: Bps Kabupaten Empat Lawang 2023

Berdasarkan Tabel 1, Usaha yang ada di kecamatan pendopo juga beraneka ragam, tapi belum semua usaha memiliki atau membuat surat keterangan izin usaha, dapat diketahui bahwa jumlah usaha mikro di kecamatan pendopo pada tahun 2023 memiliki 33 usaha mikro tapi pemilik usaha yang membuat SKU hanya 24 usaha, dalam proses pelayanan ini masih belum maksimal karena masih ada usaha yang tidak membuat SKU padahal hal ini sangat penting untuk keamanan usaha masyarakat agar terhindar dari pembongkaran lahan atau pengusuran lahan.

Selanjutnya para pegawai harus bekerja sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang berguna untuk mewujudkan pelayanan efektif dan efisien bagi masyarakat yang menerima suatu pelayanan. Hal ini berkaitan dengan program yang dibuat oleh kantor camat tersebut untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan publik agar dapat meningkatkan suatu pelayanan terutama pelayanan administrasi yang dapat berjalan dengan cepat, baik dan tepat.

Argumentasi utama dalam penelitian berdasarkan hasil observasi pada Rabu, 8 Maret 2023 yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa permasalahan utama yang berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Permasalahan tersebut dilihat dari tingkat kedisiplinan pegawai, yaitu: aturan jam kerja belum dipatuhi secara maksimal. Berikut jam kerja di Kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang.

Tabel 2. Jam Kerja Kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang

Hari Kerja	Jam Kerja
Senin – Kamis	07.30 WIB-16.00 WIB
Jum'at	07.30 WIB-16.30 WIB

Sumber: diolah penulis tahun 2023

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa jam kerja para pegawai sudah di tentukan aturan jam kerja pada hari senin-kamis jam kerjanya dari pukul 07.30-16.00, sedangkan pada hari jum'at dari pukul 07.30-16.30 hal ini diatur dalam Laporan Standar Pelayanan Publik. Tapi saat dilakukannya observasi ada beberapa pegawai yang tidak mematuhi aturan jam kerja, sehingga menyebabkan proses pelayanan tidak tepat waktu. Hal ini berkaitan dengan prinsip *good governance* yaitu supremasi hukum. Kemudian kurangnya keramahan staf dalam menangani berbagai keperluan administrasi. Hal ini berkaitan dengan teori *good governance* salah satunya pada prinsip akuntabilitas yang merujuk pada pengembangan rasa tanggung jawab publik. Selanjutnya belum tersedia sarana yang berkaitan dengan kritik dan saran dari masyarakat. Hal ini juga berkaitan dengan teori *good governance* pada prinsip transparansi yang berhubungan dengan penyediaan informasi kepada masyarakat. Kemudian peneliti melakukan observasi yang kedua yaitu pada 27 Maret

2023 terdapat permasalahan yang berkaitan dengan kurang lengkapnya fasilitas seperti kurangnya laptop atau komputer yang ada di kantor sehingga menghambat terjalannya suatu pelayanan.

Permasalahan yang demikian juga ditemukan pada absensi para pegawai Kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang. Berikut permasalahan yang peneliti temukan di lokasi penelitian dari hasil observasi dan daftar hadir pegawai yang akan dijelaskan dengan menampilkan data sumber pendukung sebagai berikut:

Tabel 3. Daftar Hadir Pegawai PNS Dan TKS Bulan Maret 2023

No.	Keterangan	Minggu			
		Ke-1	Ke-2	Ke-3	Ke-4
1.	Pegawai yang mengisi kehadiran	16	15	7	4
2.	Pegawai yang tidak mengisi kehadiran	24	25	33	36
Jumlah pegawai		40 Orang			

Sumber: diolah penulis tahun 2023

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwasanya jumlah pegawai Kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang pegawai PNS dan TKS ialah 40 orang. Tapi pegawai yang melakukan pengisian daftar hadir di bulan maret tahun 2023 yang pada minggu pertama sebanyak 16 orang, namun yang tidak mengisi kehadiran 24 orang. Kemudian pegawai yang mengisi kehadiran pada minggu kedua 15 orang, pegawai yang tidak mengisi kehadiran ada 25 orang. Sedangkan pada minggu ketiga pegawai yang mengisi daftar kehadiran 7 orang, kemudian yang tidak mengisi kehadiran 33 orang. Dan berdasarkan daftar hadir bulan maret tahun 2023 untuk minggu keempat pegawai yang mengisi kehadiran hanya 4 orang, sedangkan yang tidak mengisi kehadiran 36 orang. Jika dibandingkan jumlah pegawai yang mengisi kehadiran mengalami penurunan dan pegawai yang tidak mengisi kehadiran mengalami kenaikan setiap minggunya.

Permasalahan tersebut menjadi kendala dalam proses pelayanan, pada umumnya sering terjadi di instansi swasta atau instansi pemerintah. Menurut Budi Setiono menjelaskan ada tiga faktor yang menjadi Penghambat terwujudnya pelayanan administrasi yang belum optimal. Menurut (Setiono, 2012) terdapat tiga hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan, ketiga hambatan tersebut adalah Hambatan Politis, Hambat Administrasi, dan Hambatan sosial.

Pentingnya dilakukan penelitian mengenai pelayanan surat keterangan usaha karena berperan penting bagi masyarakat yang memiliki usaha. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, terdapat persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Persamaan penelitian terkait penerapan prinsip-prinsip dalam pelayanan surat keterangan usaha yang dilakukan oleh Andreas et al., (2018), tapi pada penelitian tersebut lebih terkait prinsip Rule Of Law atau supremasi hukum. Kemudian penelitian terkait penerapan prinsip-prinsip good governance yang dilakukan oleh Yusri et al., (2018), Natalia et al., (2018), Abd. Rohman et al., (2019), dan Andi et al., (2021). Hasil dari penelitian tersebut mengatakan bahwa prinsip partisipasi dan prinsip transparansi masih menjadi hambatan dalam mewujudkan *good governance*. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Sedermyanti (2013). Dan lokus yang dipilih dalam penelitian ini ialah Kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang. Oleh karena itu peneliti mengajukan penelitian yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Surat Keterangan Usaha Di Kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Surat Keterangan Izin Usaha Mikro Di Kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang ?
2. Apa saja hambatan dalam penyelenggaraan Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Surat Keterangan Izin Usaha Mikro Di Kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Surat Keterangan Izin Usaha Mikro Di Kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang.
2. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi hambatan dalam penyelenggaraan Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Surat Keterangan Izin Usaha Mikro Di Kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka manfaat dalam penelitian ini yaitu :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Pelayanan surat keterangan izin usaha mikro melalui teori *good governance*, serta dapat digunakan sebagai bahan masukan penelitian berikutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pemikiran dan informasi bagi pihak Kantor Camat Pendopo Kabupaten Empat Lawang, serta pihak-pihak lain yang membutuhkan informasi terkait dengan Meningkatkan Pelayanan Surat Keterangan Izin Usaha Mikro.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Nimah Sulfiani. (2021). Good Governance Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95–116. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i1.59>
- Andreas Sasuang, D. (2018). *Penerapan Prinsip Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Surat Keterangan Usaha Di Kantor Kelurahan Manembo-Nembo Tengah Kecamatan Matuari Kota Bitung. 1.*
- Ayu, I., Mahadewi, A., & Putri, I. G. A. M. A. D. (2019). *Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pada Rumah Sakit Di Kota Denpasar. 27*, 568–593.
- Creswell, W. J., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). file:///C:/Users/Harrison/Downloads/John W. Creswell & J. David Creswell - Research Design_ Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (2018).pdf%0Afile:///C:/Users/Harrison/AppData/Local/Mendeley Ltd./Mendeley Desktop/Downloaded/Creswell, Cr
- Faisal, S. (2022). *Perancangan Sistem Pembuatan Surat Keterangan Usaha (Sku) Umkm. 649–654.*
- Frangky E. D Robial, Christian Tarandung, A. P. dan T. W. (2022). Efektivitas Penerapan Prinsip Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 1349–1358.
- Karlina, R. (2014). *Manajemen Publik Kantor Desa Pamaruman Dalam Memperbaiki Pelayanan Satu Atap Kepada Masyarakat. 2018(52)*, 57–66.
- Miles, H. (2014). *Qualitative Data Analysis* (Vol. 21, Issue 1). <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Oktavia, A., & Trisninawati, T. (2022). Analisis penerapan Good Governance terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Baturaja Barat. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(4), 2042–2051. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i4.2829>
- Rachmayanti, S. D. (2022). Penerapan Prinsip Efisiensi Dan Efektivitas Dalam Pendaftaran Penduduk Melalui Website Sintren Sebagai Perwujudan Prinsip Good Governance. *Administrative Law & Governance Journal*, 5(1), 75–89.
- Rohman, & Hanafi, Y. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam *Reformasi*, 9(2), 153–160.
- Sanding, N. G., Lopian, M., & Kairupan, J. (2018). Penerapan Good Governance Dalam Tata Kelola Pemerintahan Di Kantor Kecamatan Modinding Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1).

- Sedarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Repormasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Kepemimpinan Yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Setiono, B. (2012). *Birokrasi Dalam Persepektif Politik Administrasi*. Bandung: Nuansa.
- Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2013). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Capaian EPPD (Evaluasi Peyeleggaraan Pemerintah Derah) Kota Bekasi pada lima tahun Tentunya antisipasi yang dilakukan Kecamatan Rawa*.
- Sri Rahayu, Safaruddin siregar, S. azwansya habibie. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip Good Governance dan Intensitas Sosialisasi Terhadap Penerimaan Wakaf Tunai. *Kajian Akuntansi*, 20(2), 191–199. <https://doi.org/10.29313/ka.v20i2.4924>
- Sukatin, Nuraini, Cahya Azzahra, A., Rahma Yunita, F., Fransiska, S., & Nafi, T. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Di Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 70–78.
- Surahman, S., M. Akmal, M. A., & M. Nazaruddin, M. N. (2021). Implementasi Good Governance Di Kecamatan Gajah Putih Kabupaten Bener Meriah Tahun 2020 Pada Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Tanah. *Jurnal Transparansi Publik (JTP)*, 1(1), 20. <https://doi.org/10.29103/jtp.v1i1.5729>
- Syamsul Bakhri, & Muhammad Fikri Arif. (2021). Penerapan Model Waterfall Pada Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Surat Keterangan Usaha. *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, 7(2), 22–30. <https://doi.org/10.33372/stn.v7i2.760>
- Thanh, nguyen ba chien dan nguyen nghi. (2022). *Ilmu Administrasi Dampak Good Governance Terhadap Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan*.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>
- Yuliana, N. S. (2013). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Bidang Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaraan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1455>
- Yusri MunafRanggi Ade Febrian & Rizky Setiawan S. (2018). Penerapan Good Governance Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pada Pelayanan Pertanahan). *Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, IV(2), 559–567.