BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era modernisasi, pelayanan merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam menyejahterakan masyarakat. Paradigma perubahan pemerintah yang dulu sentralistik kini telah berubah menjadi desentralisasi. Sistem desentralisasi atau biasa disebut *local government* memberikan kemudahan dalam kajian teknis untuk membentuk lingkungan kerja yang ideal pada suatu komunitas, memperluas pelayanan dan partisipasi, peningkatan responsibilitas serta pengawasan dapat dilakukan secara intensif oleh pemerintah *(government)*. Pemberlakuan sistem desentralisasi di Indonesia diatur lebih lanjut dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Konsekuensi logis dari undang-undang tersebut sebagai daerah otonom diberikan kewenangan besar dalam mengatur rumah tangga dan kepentingan serta kebutuhan daerahnya sendiri. Otonomi daerah dimaksudkan untuk distribusi kewenangan agar dapat terkoordinasi secara baik. Selanjutnya Friederich menjelaskan dalam *Theory Of Local Government* bahwa ;

> "Untuk mengembangkan kesejahteraan, kekuasaan pemerintah bisa dibagi sedemikian rupa untuk memastikan bahwa tindakan pemerintah akan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebuah layanan atau efek fasilitasi". [1]

[1] Mutalib dan Akbar Ali Khan. 2013, *Theory Of Local Government*. Model Town, Jalandhar City : Sterling Publishers Pvt Ltd. Hal 113

Good governance atau pemerintahan yang baik merupakan suatu sistem dalam menjalankan kepemerintahan yang berwujud pola dari hubungan antara pemerintah, masyarakat dan dunia usaha swasta dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang didukung prinsip dasar kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, professionalisme, dan demokratis seperti tuntuntan *clean government* yang diprakarsai oleh UNDP, *World Bank*, *United Nation*, dan beberapa lembaga internasional lainnya. Prinsip pemerintahan yang baik atau *good governance* diatur dalam beberapa Undang-undang, salah satunya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Tolak ukur prinsip *good governance* dalam undang-undang tersebut dapat dibagi menjadi 3 Unsur, Pertama, *Stakeholder* yaitu pemerintah, masyarakat dan para pelaku pasar. Tidak hanya pejabat publik, unsur-unsur lain seperti masyarakat dan dunia usaha juga ikut andil dalam perbaikan kinerja pelayanan publik. Kedua, Tegaknya supermasi hukum mempengaruhi posisi pemerintah selaku penyedia pelayanan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya. Kebijakan-kebijakan publik yang diterbitkan pemerintah tentunya harus mengakomodir seluruh kepentingan para pihak yang terlibat artinya tidak memihak pihak tertentu agar mendapat kepercayaan. Kepercayaan publik terhadap pemerintah akan menguatkan legitimasi yang nantinya akan bermuara terwujudnya *good governance*. Ketiga, merupakan unsur yang harus ada agar terwujudnya praktik *good governance* yaitu transparani, akuntanbilitas, kesetaraan pelayanan, pemberian pelayanan yang efektif dan

efisien serta pemerintah mempunyai visi strategis dalam pengembangan komitmen pelayanan kepada masyarakat.

Tugas dan tanggungjawab pemerintah selain penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan yaitu pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan bagian terpenting dalam motor penggerak roda pemerintahan modern yang mengedepankan pemerintahan yang berbasis dekat dengan masyarakat melalui pelayanan. Lebih lanjut diatur dalam Pasal 1 ayat (1) undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan :

> "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik"

Mengacu pada hal diatas maka tentu setiap warga negara dalam pemenuhan kebutuhan dibidang pelayanan administrasi disediakan oleh pemerintah sebagai penyedia pelayanan. Mengutip pendapat Rasyid yang mengemukakan bahwa ;

> "pelayanan pada hakikatnya adalah salah satu dari fungsi hakiki pemerintahan, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan". [2]

Pemerintah daerah dalam mengoptimalkan fungsinya dilaksanakan oleh unsur pelaksana yang terdiri dari Organisasi Pemerintah Daerah (OPD). Kecamatan sebagai salah satu OPD yang menjalankan fungsi tersebut mendapatkan delegasi wewenang yang bertujuan untuk mempermudah akses

[2] Deddy Mulyadi. 2015, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta. Hal 174

masyarakat dalam mengurus perizinan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka perlu ada standar pelayanan yang dapat dijadikan acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Merespon hal tersebut Kementerian Dalam Negeri pada tanggal 25 Januari 2010, telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau disingkat PATEN. PATEN diharapkan menjadi solusi dalam proses pelayanan yang selama ini dikenal berbelit dan susah. Sistem pelayanan ini merupakan inovasi terbaru yang dapat memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat sekaligus memberikan manfaat yang baik juga merupakan momentum bagi pemerintah untuk memperbaiki citra dimata masyarakat dalam mewujudkan *good governance*. Konsep *good governance* secara otomatis menuntut pemerintah daerah untuk menemukan inovasi dan trobosan baru dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap publik. Pasal 1 ayat (3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 menjelaskan bahwa PATEN adalah :

> "Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat."

Lebih lanjut Pasal 3 dan 4 menjelaskan maksud dan tujuan dari PATEN yaitu :

> "Maksud dari penyelenggaran PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota."

> "PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat."

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu ditindak lanjuti oleh Bupati Wonogiri. Setidaknya ada 4 peraturan pelaksana mengenai PATEN yang berada di Kabupaten Wonogiri, yaitu melalui Peraturan Bupati (Perbup) Wonogiri Nomor 64 Tahun 2012 Tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati kepada Camat, Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 72 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kecamatan, Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 73 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Perizinan di Kecamatan dan Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 500 Tahun 2013 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara PATEN yang mengatur mengenai jenis-jenis pelayanan yang termasuk dalam PATEN. Perbup tersebut berisikan peraturan pelaksana standar pelayanan perizinan dikecamatan yang lengkap dengan syarat, prosedur pelayanan, waktu, biaya, produk hingga sarana dan prasarana. Namun, perlu kita ketahui bersama sampai saat ini dimungkinkan kabupaten/kota diseluruh Indonesia belum melaksanakan kebijakan PATEN, karena PATEN merupakan kebijakan baru ditengah masa transisi implementasi regulasi. Selain itu, lambatnya implementasi kebijakan ini disebabkan karena tumpang tindihnya peraturan daerah terkait pelayanan publik. Sehingga banyak daerah belum siap mengimplementasikan kebijakan ini.

Dalam pelaksanaanya terdapat permasalahan yang dihadapi Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri. [3]Asisten Pemerintahan Sekda Drs. Edi Sutopo, M.Si mengatakan Kalau selama ini masyarakat yang ingin mengurus perijinan harus ke Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait, artinya harus datang ke Kabupaten yang jaraknya relatif jauh dari daerah mereka, nah sekarang ini dengan adanya PATEN maka bisa menghemat waktu, tenaga dan biaya. Perijinan yang sementara ini dilayani oleh PATEN sebanyak 8 jenis perijinan dan 15 jenis non perijinan. Delapan jenis perijinan meliputi IMB, ijin gangguan, ijin usaha industri, ijin usaha perdagangan, ijin toko obat, ijin usaha optik, ijin usaha salon, dan ijin reklame. Semantara jenis pelayanan non perijinan yang diselenggarakan meliputi berbagai rekomendasi (7 rekomendasi), legalisasi (7 legalisasi), dan penyelenggaraan pemungutan pajak reklame.

Pelayanan umum di kantor Kecamatan Wonogiri Kota dikeluhkan masyarakat. Seperti dikemukakan Triyono warga Mento Wonoharjo Wonogiri. Triyono datang ke Kantor Kecamatan Wonogiri Kota pukul 7.45 Wib Senin (29/5/17). Namun baru dilayani pukul 09.55 Wib. Saya mau ngurus KK, tapi pelayanan lemot. Jam 10-an baru dilayani, kata Triyono. Tidak hanya Triyono, puluhan warga lain juga mengalami nasib sama. Tidak bisa segera dilayani. Seperti dikemukakan Perangkat Desa Manjung. Saya datang jam 08.00 Wib, sampai pukul 10.30 Wib, belum dilayani, kata Kaur

[3]Website Pemerintah Kabupaten Wonogiri. " *Pelayanan pada Masyarakat Makin Dekat dengan Paten*".https://wonogirikab.go.id/web/web/detail/1135/pelayanan_pada_masyarakat_makin_dekat_dengan_paten?mode=berita, diakses dan diunduh pada tanggal 15 Maret 2017 Pukul 18.38 WIB

Desa Manjung ini. Camat Wonogiri Kota Slameto Sudibyo belum bisa dikonfirmasi. Karena sedang memimpin rapat. Dua stafnya membenarkan, pelayanan hari ini terganggu. Ini ada meeting, sejak pagi sampai sekarang belum selesai. Meetingnya juga membahas masalah pelayanan, kata staf Kecamatan. Semua staf sejatinya mengikuti rapat di lantai dua. Namun dua orang turun menemui warga, setelah muncul keluhan warga atas pelayanannya yang lambat. [4]

Lebih lanjut [5]Program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dari pemerintah pusat dikeluhkan sejumlah camat. Mereka mengeluhkan soal sumber daya manusia (SDM) serta sarana dan prasarana. Camat Kecamatan Wonogiri Slamet Sudibyo mengatakan Jumlah pegaawai di kecamatan sudah minim, masih harus membuat ruangan khusus untuk tempat pelayanan. Belum tentu semua kecamatan memiliki kantor atau ruang yang belum terpakai. Padahal sesuai PATEN, harus ada dua hingga tiga pegawai tambahan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk menyusun skripsi yang berjudul tentang "**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA PADA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN WONOGIRI KABUPATEN WONOGIRI**

---

[4] Bagus, *"Pelayanan Kecamatan Wonogiri Kota Dikeluhkan"*, http://www.infowonogiri.com/baca/wonogiri-hari-ini/2017/05/pelayanan-kecamatan-wonogiri-kota-dikeluhkan/, diakses dan diunduh pada tanggal 30 Mei 2017 Pukul 20.21

[5]Eko Sudarsono. "*Dikeluhkan Pelayanan Administrasi Terpadu*". http://edisicetak.joglosemar.co/berita/dikeluhkan-pelayanan-administrasi-terpadu-69100.html, diakses dan diunduh pada tanggal 15 Maret 2017 Pukul 18.33 WIB

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sebagaimana dikemukakan di atas, maka penulis mengajukan rumusan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri?
2. Bagaimana konsep Pelayanan Adminisitrasi Terpadu Kecamatan yang sesuai dengan prinsip *Good Governance* ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   Adapun yang menjadi tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

   a) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri
   b) Untuk mengetahui manfaat dan hambatan apa saja dalam penerapan prinsip *Good Governance* dalam mewujudkan pelayanan prima pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri.

2. Manfaat Penelitian

   Sedangkan yang menjadi Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu hukum terutama hukum administrasi Negara dalam hal penerapan prinsip *Good Governance*
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pemerintah selaku pemberi pelayanan, masyarakat sebagai penerima pelayanan dan para pelaku pasar
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai literatur maupun referensi yang dapat dijadikan acuan untuk peneltian selanjutnya

b) Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai proses penerapan *good governance* pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis mengenai prosedur pelayanan, tindakan hukum yang terjadi dalam hal penerapan prinsip *Good Governance* dalam mewujudkan pelayanan prima pada pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri.

D. Kerangka Pemikiran

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang masih belum sesui dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menganggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.[6]

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan merupakan sebuah sistem yang disederhanakan dengan model untuk mendekatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Keberadaan PATEN di kecamatan dapat membantu pelayanan perizinan skala kecil dan tidak memerlukan kajian teknis. Tujuan dari adanya PATEN yaitu mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul atau ranting dari pelayanan bagi Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu yang sudah ada di tingkat kabupaten. Proses pelayanan kepada konsumen menimbulkan interaksi intensif antara pemerintah sebagai penyedia pelayanan dan warga masyarakat atau para pelaku pasar sebagai penerima pelayanan. Dari proses interaksi tersebut maka akan ada tolak ukur tingkat kepuasan penerima pelayanan terhadap pelayanan. Tingkat kepuasan tersebut menjadi nilai bagi pemerintah dalam mewujudkan

[6] Penjelasan atas undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Alenia ke 2

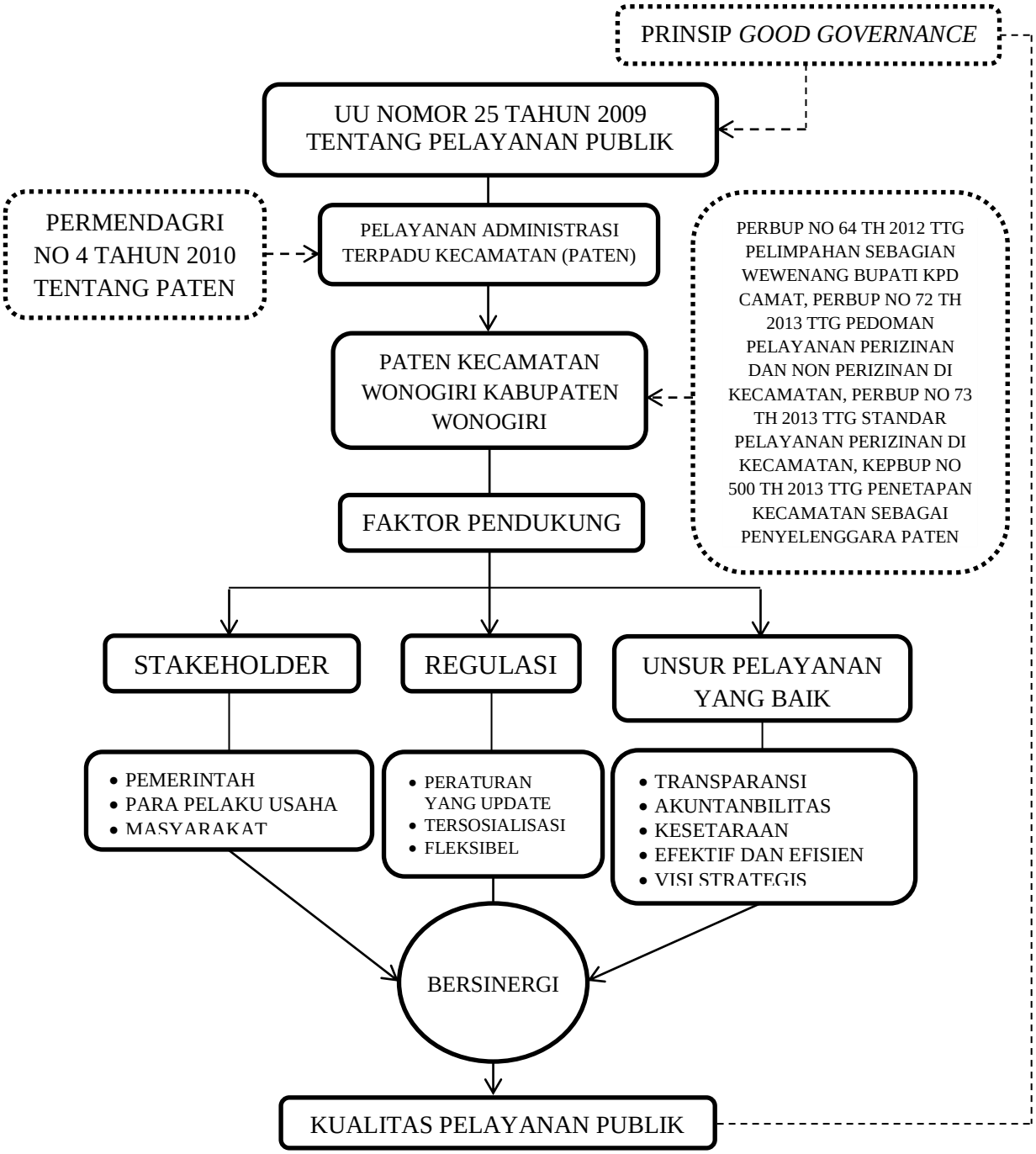
konsep *good governance* yang efektif, efisien, mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Tugas utama dari setiap instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik *(public service)* dan kesejahteraan bagi rakyatnya *(public welfare)* berdasarkan peraturan perundang-undangan.[7]

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang berbasis pelayanan prima, maka diperlukan pembaharuan pelayanan yang dapat mendorong pengembangan penerapan *good governance*. Dalam pelaksanaanya terdapat 3 (tiga) indikator penentu yang berpengaruh dalam implementasi PATEN dengan berbasis pelayanan prima dalam mewujudkan pemerintah yang *good governance* yaitu Pertama, *Stakeholder* yaitu pemerintah, masyarakat dan para pelaku pasar. Kedua, Tegaknya supermasi hukum mempengaruhi posisi pemerintah selaku penyedia pelayanan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya. Ketiga, merupakan unsur yang harus ada agar terwujudnya praktik *good governance* yaitu transparani, akuntanbilitas, kesetaraan pelayanan, pemberian pelayanan yang efektif dan efisien serta pemerintah mempunyai visi strategis dalam pengembangan komitmen pelayanan kepada masyarakat.

[7] M. Busrizalti. 2013, *Hukum Pemda : Otonomi Daerah dan Implikasinya*, Yogyakarta, Cet.I Total Media. Hal 140.

Dengan demikian, kerangka pemikiran di atas dapat disajikan melalui bagan sebagai berikut :



E. Metode Penelitian

Adapun metode-metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Metode Pendekatan

   Metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris yaitu cara prosedur yang dipergunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer di lapangan-lapangan.[8]

2. Jenis Penelitian

   Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bersifat menggambarkan dan menjelaskan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu.[9] Penelitian deskriptif ini bertujuan menggambarkan dan menjelaskan tentang hal-hal yang terkait dengan objek yang diteliti, yaitu menggambarkan bagaimana penerapan *Good Governance* dalam mewujudkan pelayanan prima pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri.

3. Sumber dan Jenis Data

   Penelitian ini merupakan study atau penelitian lapangan :

   a. Lokasi Penelitian

---

[8] Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2006. *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. Hal.52

[9] Amiruddin dan Zaenal Asikin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Rajawali Pers, Hal. 25.

Penulis melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri guna mengkaji atau menganalisa atas penerapan prinsip *Good Governance* dalam mewujudkan pelayanan prima pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri.

b. Jenis Data

Penulis melakukan penelitian ini jenis data yang digunakan yaitu :

1) Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.[10] Data yang diperoleh bersumber dari wawancara secara langsung dan informasi yang penulis perlukan bersumber dari Camat dan Sekretaris Camat yang berhubungan dengan penerapan prinsip *Good Governance* dalam mewujudkan pelayanan prima pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri.

2) Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang diperoleh oleh suatu organisasi atau perseorangan yang berasal dari pihak lain yang pernah mengumpulkan dan mengolahnya sebelumnya.[11] Data sekunder

[10] *Ibid*. Hal 30

[11] Muslan Abdurrahman. 2009, *Sosiologi dan Metode Penelitian Hukum*, Malang : UMMPress, Hal 112

antara lain mencangkup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya.[12]

Jenis data sekunder dalam penelitian ini terdiri dari :

a) Bahan Hukum Primer meliputi :
    1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
    2. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan
    3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
    4. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 64 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati kepada Camat
    5. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 72 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kecamatan
    6. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 73 Tahun 2013 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Perizinan di Kecamatan

[12] Amirrudin dan Zainal Asikin. *Op.Cit*, hal 30

7. Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 500 Tahun 2013 tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara PATEN

b) Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan yang terdiri literatur-literatur dan hasil karya ilmiah para sarjana serta hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai penerapan *Good Governance* dalam mewujudkan pelayanan prima pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

c) Bahan Hukum Tersier merupakan bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dn bahan hukum sekunder[13], seperti kamus hukum, bibliografi dan kamus bahasa.

4. Metode Pengumpulan Data

a) Wawancara *(Interview)*

Metode penelitian ini dilakukan dengan cara mewawancari Camat, Sekretaris Camat, Kepala Bagian Sub Pelayanan Umum, Staff Pelayanan dan masyarakat yang berhubungan dengan penerapan prinsip *Good Governance* dalam mewujudkan pelayanan prima pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri tersebut.

b) Pengamatan *(Observation)*

[13] Dimyati dan Kelik Wardiono. 2004, *Metode Penelitian Hukum*, Surakarta : Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, Hal 19.

Metode ini dilakukan untuk mengamati berbagai aktifitas, situasi, dan kondisi pada lokasi penelitian.

c) Study Kepustakaan

Metode ini dipergunakan untuk mengumpulkan data sekunder. Bahan dasar penelitian kepustakaan ini dapat merupakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, dimana kedua bahan tersebut mempunyai karateristik dan jenis yang berlawanan.[14]

5. Metode Analisis Data

Cara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis metode deksriptif yang bertujuan untuk memberi gambaran secara sistematis fakta dan karakteristik objek dan subjek yang diteliti secara tepat. Data tersebut kemudian dianalisis dengan metode berpikir deduktif.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk lebih mengetahui dan mempermudah dalam memperoleh gambaran dalam hasil skripsi ini, maka secara umum sistematika skripsi seperti dibawah ini :

BAB I PENDAHULUAN

a. Latar belakang Masalah
b. Rumusan Masalah
c. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian
d. Kerangka Pemikiran

[14] Suratman dan Philips Dillah. 2013, *Metode Penelitan Hukum, Bandung* : Alfabeta. Hal 123.

e. Metode Penelitian

f. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

a. *Good Governance*

1. Pengertian *Good Governance*

2. Prinsip-prinsip *Good Governance*

b. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

2. Konsep Pelayanan Publik

3. Kualitas Pelayanan Publik

c. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

1. Pengertian PATEN

2. Syarat Pengajuan PATEN

3. Prinsip-prinsip PATEN

d. Pemerintahan Daerah

1. Pengertian Pemerintahan Daerah

2. Kecamatan

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

b. Pembahasan

BAB IV PENUTUP

a. Kesimpulan

b. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN