PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK
(Studi pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah)

(Skripsi)

Oleh

RIFDAH ROHADATUL AISY

NPM 1816021035

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022

ABSTRAK

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK
(Studi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah)

Oleh

RIFDAH ROHADATUL AISY

Tata Kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) ialah konsep yang berkaitan dengan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat untuk mempengaruhi suatu kebijakan terkait dengan kehidupan masyarakat dalam politik, ekonomi, sosial maupun budaya agar tercapainya pemerintahan yang baik dan demokratis. Pelayanan publik merupakan ranah dari unsur *governance* dalam melakukan interaksi yang sangat intensif. Berdasarkan hasil survei Ombudsman RI perwakilan Lampung, Kabupaten Lampung Tengah mendapatkan rapor merah pada 2017 dan rapor kuning pada 2018 terhadap nilai kepatuhan standar pelayanan publik. Hasil tersebut menyatakan bahwa permasalahan di lapangan masih perlu perbaikan ke depannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada prinsip transparansi, proses pelayanan publik telah cukup terbuka, prosedur pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat, namun akses informasi belum mudah dijangkau oleh masyarakat dikarenakan website dinas yang tidak berjalan. Pada prinsip akuntabilitas, para pegawai telah patuh terhadap prosedur pelayanan dan merespon masyarakat dengan baik, namun bermasalah pada kepatuhan standar waktu pelayanan dan penerapan pelayanan yang gratis untuk masyarakat. Kemudian pada prinsip efektivitas dan efisiensi, untuk visi dan misi dinas sebagai tujuan organisasi faktanya cukup berjalan dengan baik, pelayanan yang diberikan oleh dinas cukup mudah dipahami oleh masyarakat, namun untuk kedisiplinan pegawai terkait jam masuk dan pulang kerja masih menjadi permasalahan yang perlu diberikan perhatian khusus.

Kata Kunci : Pemerintahan yang baik, Pelayanan Publik, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

ABSTRACT

APPLICATION OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICE
(Study of the Education and Culture Office of Central Lampung Regency)

By

RIFDAH ROHADATUL AISY

Good governance is a concept related to cooperation between the government and the community to influence a policy related to people's lives in politics, economy, social and culture in order to achieve good and democratic governance. Public services are the realm of governance elements in very intensive interactions. Based on the results of a survey by the Indonesian Ombudsman representing Lampung, Central Lampung Regency received a red report card in 2017 and a yellow report card in 2018 on the value of compliance with public service standards. These results indicate that problems in the field still need improvement in the future. The purpose of this study was to determine the application of the principles of good governance in public services at the Department of Education and Culture of Central Lampung Regency. This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach. The results showed that on the principle of transparency, the public service process was quite open, the service procedures were easily understood by the public, but access to information was not easily accessible to the public due to the official website not running. On the principle of accountability, employees have complied with service procedures and responded to the community well, but have problems with compliance with service time standards and the implementation of free services for the community. Then on the principle of effectiveness and efficiency, for the vision and mission of the service as organizational goals, the fact is that it is going well enough, the services provided by the service are quite easy to understand by the public, but for employee discipline regarding hours of work and coming home, it is still a problem that needs special attention.

Keywords : Good Governance, Public Service, Department of Education and Culture

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK
(Studi pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah)

Oleh

RIFDAH ROHADATUL AISY

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN

Pada

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022

Judul Skrips : **PNERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN LAMPUNG TENGAH)**

Nama : Rifdah Rohadatul Aisy

No.Pokok Mahasiswa : **1816021035**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Bendi Juantara, S.IP, M.A
NIP. 198809232019031011

2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP
NIP. 196112181989021001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Bendi Juantara, S.IP, M.A** .....

Penguji : **Drs. Aman Toto Dwijono, M.H** .....

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dra. Ida Nurhaida, M.Si
NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 April 2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendaatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Lampung, maupun diperguruan Tinggi lain.

2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.

3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan sebutan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 11 April 2022
Yang Membuat Pernyataan

Rifdah Rohadatul Aisy
NPM. 1816021035

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Rifdah Rohadatul Aisy, dilahirkan di Desa Bandar Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah pada tanggal 22 Desember 1999, Putri kedua dari pasangan Bapak Ujang Hendri dan Ibu Ernida. Penulis memiliki kakak laki-laki bernama Riski Al-Fajri dan adik perempuan bernama Dhiya An'nafi. Penulis menyelesaikan pendidikan di TK Bratasena Adiwarna, Kecamatan Dente Teladas, Kabupaten Tulang Bawang pada tahun 2006. Selanjutnya penulis melanjutkan ke Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 Bratasena Adiwarna yang lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama (SMPN) 3 Terbanggi Besar yang lulus pada tahun 2015, dan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Terbanggi Besar yang lulus pada tahun 2018.

Penulis diterima di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung pada 2018 dalam program Strata Satu (S1) melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Yukum Jaya, Kecamatan Terbanggi Besar, Kabupaten Lampung Tengah, Lampung selama 40 hari sebagai bentuk pengabdian ke masyarakat. Selanjutnya penulis melaksanakan Praktik

Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah selama 5,5 bulan pada Agustus 2021 sampai Januari 2022.

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya.”
(QS. Al-Baqarah: 286)

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan melihat (balasan)-nya.”
(QS. Al-Zalzalah: 7)

“Belajarlah mengucap syukur dari hal baik di hidupmu. Belajarlah menjadi kuat dari hal-hal buruk di hidupmu”
(B.J. Habibie)

“Jangan taruh rasa sedihmu di belakang, taruhlah rasa sedihmu di depan agar kamu dapat melompatinya.”
(Rifdah Rohadatul Aisy)

PERSEMBAHAN

بِسْـــــــــــــــمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

Dengan penuh rusa syukur kehadirat Allah SWT, dan dengan segala ketulusan serta kerendahan hati,

Sebentuk karya kecil ini ku persembahkan kepada:

Kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Ujang Hendri dan Ibunda Ernida yang selalu mendo'akan, kasih sayang, peluk hangat, cinta kasih, tetesan keringat, dan tenaga pikiran yang tiada henti kalian berikan kepadaku, dalam setiap perjalanan hidupku. Serta selalu setia menunggu kabar gembira akan keberhasilanku dan selalu memotivasi ketika diriku lelah dan gagal. Terima kasih atas semua yang telah kalian berikan kepadaku secara ikhlas dan tulus tanpa mengharapkan balasan sedikitpun.

Kepada Kakak Laki-lakiku Riski Al-Fajri dan Adik Perempuanku Dhiya An’nafi, serta sanak saudara tersayang. Kalian merupakan orang-orang tersayang yang selalu ada menemaniku dalam keadaan apapun. Terima kasih atas semua yang telah kalian berikan kepadaku.

Kepada saudara saudara seperjuanganku di Jurusan Ilmu Pemerintahan, semoga ilmu yang diperoleh bermanfaat untuk agama, nusa dan bangsa.

Serta

Almamaterku Tercinta, Universitas Lampung

SANWACANA

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-NYA hingga skripsi ini dapat diseleaikan dengan baik. Skripsi dengan judul "**Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah)**" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Lampung.

Kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Ida Nurhaida, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian;
2. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung atas izin dan bimbingannya;
3. Bapak Bendi Juantara S.IP, M.A selaku Pembimbing utama, atas bimbingan, motivasi, arahan, kritik ,saran, dan masukan yang positif kepada penulis serta segala bentuk bantuan selama masa studi dalam penyusunan skripsi;
4. Bapak Drs. Aman Toto Dwijono, M.H selaku Penguji utama atas bimbingan, motivasi, arahan, kritik, saran, dan masukan yang positif kepada penulis serta segala bentuk bantuan selama masa studi dan penyusunan skripsi;
5. Bapak Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si selaku pembimbing akademik, atas bimbingan dan nasihat kepada penulis selama masa studi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, atas bimbingan, nasihat, dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama masa studi.

7. Bapak dan Ibu Staf Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, atas bimbingan, nasihat, dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama masa studi.
8. Bapak Yos Devera, S.Pd, MM selaku Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah yang telah memberikan izin penelitian di instansi tersebut.
9. Ibu Sugiarsih, S.Pd selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sekaligus pembimbing lapangan magang di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah yang telah memberikan izin penelitian di Instansi tersebut;
10. Bapak dan Ibu Pegawai yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah, atas bimbingan, nasihat, dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama penelitian;
11. Teristimewa untuk kedua Orang Tuaku tersayang dan terkasih, Bapak Ujang Hendri dan Ibu Ernida yang selalu mendoakanku dalam setiap langkahnya, yang selalu memotivasi, mengarahkan, menuntun, dan membimbing setiap langkah dan tujuanku, yang selalu mengajarkanku arti sebuah kehidupan untuk terus bersabar dan bersyukur dari aku yang belum tau apa-apa hingga aku bisa berada pada titik ini. Terima kasih telah mengajarkanku arti sebuah perjuangan, semoga cinta dan kasih sayang serta tetesan keringat dan air mata yang tercurah untukku terbalaskan nantinya, doaku selalu untuk kalian semoga sehat selalu dan diberikan umur yang panjang hingga nantinya bisa melihat anak-anak kalian sukses. Aamiin;
12. Kepada Bapak Iskandar (Alm) dan Ibu Herdaneli. Terimakasih atas doa, dukungan dan nasihat-nasihat yang selalu kalian berikan kepadaku serta terimakasih telah menyayangiku seperti anak kalian sendiri.
13. Saudaraku yang terkasih Riski Al-Fajri dan Dhiya An’nafi. Terimakasih atas doa dan dukungan serta nasihat-nasihat yang selalu kalian berikan kepadaku, semoga kita menjadi anak yang sukses dan menjadi kebanggaan orangtua selalu;
14. Grup Sissy Open BO (Belajar Online), Widia, Mei, Tika, dan Dian, atas semangat, dukungan, dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih telah berbagi banyak cerita, terimakasih telah menjadi keluarga dan turut memberi warna dalam hidup. Kebersamaan bersama kalian akan menjadi menarik diceritakan dalam kehidupan masa depan.

15. Grup Till Jannah, Winanda Amalia dan Nindita Naflah Rizka Santoso, terimakasih atas semangat, dukungan, pelukan, canda tawa serta senyuman yang kalian berikan dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Grup Vina Cantik, Fitri Nur Afriani, Tasya Aulia, Vina Alfanissa yang memberikan semangat, dukungan, dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Grup Basketball Gibes, Maya, Nadira, Winanda, Vira, Hanny, Nia, Kak intan, yang memberikan dukungan, semangat dan nasihat dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. Partner KKN Fasya, Winanda, Nindita, Heni, Hafiz, Wiwid dan Aisy. Terimakasih untuk kebersamaan yang begitu dekat selama masa KKN, dan juga doa, dukungan yang telah kalian berikan, semoga kita menjadi anak yang sukses nantinya;
19. Rekan-rekan Jurusan Ilmu Pemerintahan 2018, kelas reguler A, B, dan kelas paralel yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas kekeluargaan, semangat, dan kerjasama selama ini;
20. Almamater tercinta, Universitas Lampung.

Semoga tugas akhir yang sederhana ini dapat bermanfaat dan berguna bagi siapapun yang membacanya. Penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan mereka terhadap penulis. Aamiin.

Bandar lampung, 11 Maret 2022

Penulis

Rifdah Rohadatul Aisy

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI ..... **i**

DAFAR TABEL ..... **ii**

DAFTAR GAMBAR ..... **iii**

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 15
1.3 Tujuan Penelitian 15
1.4 Manfaat Penelitian 16
1.4.1 Manfaat Teoritis 16
1.4.2 Manfaat Praktis 16

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Good governance* 17
2.1.1 Definisi *Good Governance* 17
2.1.2 Kriteria *Good Governance* 19
2.1.3 Prinsip-prinsip *Good Governance* 21
2.2 Pelayanan Publik 24
2.2.1 Definisi Pelayann Publik 24
2.2.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik 27
2.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik 28
2.2.4 Standar Pelayanan Publik 29
2.3 Kerangka Pikir 30

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian 33
3.2 Lokasi Penelitian 33
3.3 Fokus Penelitian 34
3.4 Informan Penelitian 36
3.5 Sumber Data 37
3.6 Teknik Pengumpulan Data 38

3.7 Teknik Analisis Data 39
3.8 Keabsahan Data 40

IV. GAMBARAN UMUM

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Lampung Tengah 42
4.2 Struktur Organisasi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah 43
4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah 44
4.4 Visi dan Misi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah 57
4.5 Sumber Daya Manusia di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah 58
4.6 Sarana dan Prasarana di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah 58

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian 60
5.1.1 Transparansi 61
5.1.2 Akuntabilitas 70
5.1.3 Efektivitas dan Efisiensi 80
5.2 Pembahasan 99
5.2.1 Transparansi 99
5.2.2 Akuntabilitas 101
5.2.3 Efektivitas dan Efisiensi 104

VI. SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan 107
6.2 Saran 108

DAFTAR PUSTAKA 109

LAMPIRAN 113

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Penelitian Terdahulu 6
2. Informan Penelitian..... 36
3. Sarana dan prasarana pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah 58
4. Triangulasi Data Penelitian..... 88

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. Nilai Kepatuhan Standar Pelayanan Publik 6
2. Bagan Kerangka Pikir 32
3. Standar Operasional Prosedur Pelayanan 62
4. Website pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah..... 68
5. Pemeriksaan berkas pendukung 72
6. Respon pegawai dalam melayani masyarakat..... 78
7. Visi dan misi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah..... 81

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Masalah

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah landasan setiap negara yang demokratis dalam mengelola pemerintahannya. Pemerintahan yang baik bertujuan untuk membentuk kesejahteraan masyarakat serta mencapai tujuan dan cita cita dari negara itu sendiri. Adanya pergeseran paradigma dari *government* ke *governance*, muncul pandangan atau paradigma baru tentang administrasi yang disebut *good governance*. Diperlukan adanya kesetaraan dan kerjasama yang seimbang antara pemerintah, swasta dan masyarakat sipil (Sedarmayanti, 2010:2). Hal tersebut karena *good governance* berkaitan dengan demokrasi.

Demokrasi sendiri memiliki dua sisi yakni masyarakat untuk partisipasinya dalam aspek penyelenggaraan pemerintahan dan untuk aspek negara/pemerintahan, yang meliputi transparansi, daya tanggap dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dilihat dari aspek yang dijelaskan dalam demokrasi tersebut, ternyata masuk dalam pembahasan *good governance*. Negara yang demokratis sangat memerlukan *good governance*. Oleh karena itu, perlu bermitra dengan masyarakat melalui lembaga pemerintah untuk memungkinkan (masyarakat dan negara) untuk saling mengontrol (Sholekhan, 2012).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dijelaskan bahwa Pemerintah terdiri dari Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pemerintah Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan menteri

sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sedangkan Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Keberadaan/pembentukan daerah otonom melalui desentralisasi pada hakikatnya adalah untuk menciptakan efisiensi dan inovasi dalam pemerintahan (Sarundajang, 2001:5) dalam Miswar (2008).

Penyerahan kekuasaan kepada pemerintah daerah kedepannya diharapkan, daerah dapat menggali lebih potensi yang ada pada daerah tersebut. Selain itu, pelayanaan yang diberikan harus lebih efektif dan efisien untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governace*). Hal tersebut sependapat dengan Agus Dwiyanto (2017) dalam bukunya yang berjudul "Mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik" dikatakan bahwa apabila perbaikan pelayanan publik berhasil maka dapat meningkatkan legitimasi pemerintah dan berdampak baik bagi kesejahteraan masyarakat.

Good governance sendiri menurut Zulkarnain (2002: 21) merupakan sesuatu hal yang asing bagi masyarakat Indonesia, dengan konsep kerjasama antara pemerintah dan masyarakat yang bertujuan untuk mencapai dua tujuan yakni pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang demokratis. Pemerintah juga telah menyatakan bahwa pecahnya krisis disebabkan oleh banyak penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan oleh pemerintah, yang dapat merusak hubungan antara penyelenggaraan pemerintahan dan berbagai hubungan antara kehidupan sosial dan nasional. Sedangkan *good governance* menurut Sinambela (2006 : 47) adalah suatu proses yang memutuskan pembagian wewenang yang adil di semua bagian masyarakat untuk mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat dalam upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya dalam sistem pemerintahan. Berdasarkan pendapat diatas penulis menarik kesimpulan bahwa *good governance* ialah konsep yang berkaitan dengan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat untuk

mempengaruhi suatu kebijakan terkait dengan kehidupan masyarakat dalam politik, ekonomi, sosial maupun budaya agar tercapainya pemerintahan yang baik dan demokratis.

Pada perjalanannya, pemerintahan yang baik (*good governance*) di suatu Negara atau daerah dapat ditinjau dan dinilai dari seberapa besar tingkat keberhasilannya dan seberapa jauh implementasi serta penyelenggaraan kebijakan dapat berjalan. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan publiknya, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam bentuk jasa yang diperlukan oleh masyarakat diharapkan bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), akuntabel, netral, professional dan mampu melayani publik secara prima.

Jika melihat implementasi dari *good governance* di suatu negara maka dapat melihat lima negara dengan pemerintahan terbaik di dunia menurut *World Justice Project* dan *World Bank*. Dalam riset yang dilakukan pada tahun 2018 maka keluarlah ranking negara dengan pemerintahan terbaik. Yang dinilai ada tiga aspek yaitu pengambilan kebijakan sosial, tingkat kepercayaan, dan aturan hukum paling efektif yaitu Denmark, Selandia Baru, Kanada, Jepang dan Botswana. Kelima negara tersebut dapat melaksanaan *good governance* dalam pemerintahan negaranya termasuk pelayanan untuk publiknya. Ranking Indonesia masih berada di bawah 100 besar, dengan peringkat tersebut membuat Indonesia sangat perlu memperbaiki pemerintahannya tanpa terkecuali pelayanan publiknya.

Agus Dwiyanto (2017:18) berpendapat bahwa setidaknya ada tiga alasan mengapa perbaikan pelayanan publik dapat mendorong berkembangnya praktik tata kelola yang baik khususnya di Indonesia. *Pertama*, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Pemerintah berkepentingan dengan upaya perbaikan pelayanan publik karena jika berhasil memperbaiki pelayanan publik mereka akan dapat memperbaiki legitimasi. Membaiknya pelayanan publik juga akan dapat memperkecil biaya birokrasi, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kesejahteraan warga pengguna dan akan tercipta

efisiensi mekanisme pasar. *Kedua*, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur governance melakukan interaksi yang sangat intensif. Interaksi antara pemerintah, warga sipil, dan para pelaku pasar sehingga apabila pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka akan langsung dirasakan oleh masyarakat dan pelaku pasarnya. Hal tersebut dapat memberikan kepercayaan kepada pemerintah untuk melakukan perubahan. Adanya kepercayaan *(trust)* antara pemerintah dan unsur-unsur non-pemerintah merupakan prasyarat yang sangat penting untuk menggalang dukungan yang luas bagi pengembangan praktik *good governance* di Indonesia. *Ketiga*, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik. Mereka yang terlibat dalam reformasi praktik pemerintahan dapat mulai bereksperimen di bidang pelayanan publik dengan mengembangkan sistem pelayanan publik partisipatif yang efisien, adil, transparan dan akuntabel. Keberhasilan penerapan nilai-nilai tersebut dalam pelayanan publik dapat diteruskan ke ranah yang lain.

Dalam terwujudnya nilai-nilai yang dijelaskan di atas maka perlu penerapan prinsip-prinsip dari *good governance* itu sendiri. Menurut *United Nations Development Program* (UNDP) ada 9 prinsip dari *good governance* yaitu partisipasi (*participation*), kepastian hukum (*rule of law*), transparansi (*transparency*), tanggung jawab (*responsiveness*), orientasi konsensus (*consensus orientation*), keadilan (*equity*), efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), akuntabilitas (*accountability*), visi strategis (*strategic vision*) (Dede Rosyada dkk, 2003: 183). Kesembilan prinsip tersebut wajib diterapkan dalam pelayanan publik untuk terciptanya *good governance* yang diinginkan.

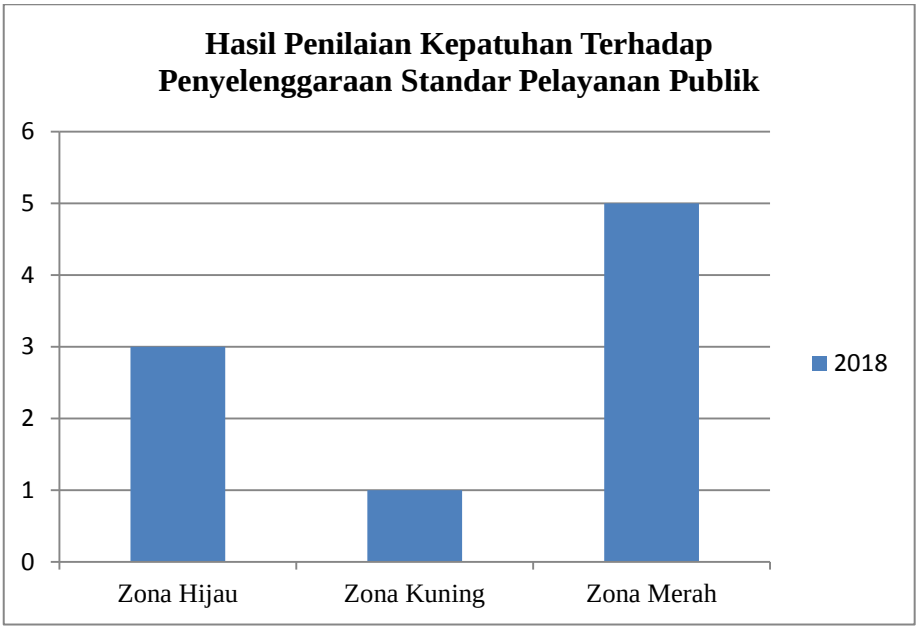
Jika melihat fenomena yang terjadi terkait dengan kelemahan-kelemahan dari pelayanan publik yang berakibat buruk pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, ternyata tidak hanya dari satu aspek tetapi ada beberapa aspek lain yang mempengaruhinya. Mulai dari kelemahan utama di bidang sumber daya manusia adalah bidang profesionalisme, kemampuan, empati

dan etika. Pola kerja yang digunakan pada sebagian besar birokrat yang ada masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik yakni praktik kerja terstruktur/hierarki, legalitas formal, dan sistem tertutup.

Selain itu beberapa pendapat menilai bahwa kelemahan sumber daya manusia yakni aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan disebabkan oleh sistem kompensasi yang rendah dan tidak tepat. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Neneng Siti Maryam (2016) menyebutkan bahwa prosedur pelayanan yang bertele-tele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal tersebut menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Kelemahan dari sumber daya manusia tersebut menyebabkan masyarakat lebih memilih jalan pintas agar lebih cepat walaupun harus mengeluarkan biaya yang lebih, fenomena tersebutl salah satu penyebab adanya pungutan liar.

Kelemahan lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari sisi kelembagaan. Kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak secara khusus diarahkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan penuh dengan hierarki yang menjadi berbelit-belitnya pelayanan (birokratis), dan tidak terkoordinasi dengan baik. Kecenderungan untuk menjalankan fungsi regulasi dan administratif secara bersamaan masih sangat disadari oleh pemerintah, yang juga menyebabkan inefisiensi dalam pelayanan publik. Selain itu Mohmad (2003) dalam Sondil E. dkk (2014) menyatakan bahwa dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan inefisiensi.

Indeks pelayanan publik kementerian/lembaga menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) dikatakan bahwa indeks pelayanan publik mengalami peningkatan. Pada tahun 2019 sebesar 3,83 dan tahun 2020 mencapai sebesar 4,00. Angka ini berada di atas indeks pelayanan publik nasional tahun 2020 yakni sebesar 3,84. Akan tetapi, jika dilihat di lapangan masih banyak permasalahan birokrasi di Indonesia yang sampai saat ini masih terus terjadi, termasuk di Provinsi Lampung. Berikut grafik hasil penilaian kepatuhan terhadap penyelenggaraan standar pelayanan publik menurut Ombudsman pada tahun 2018.



Gambar 1. Nilai Kepatuhan Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik.
(Sumber data : Diolah oleh peneliti, Ombudsman.go.id, 2018)

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh Ombudsman pada tahun 2018 mengenai kepatuhan terhadap penyelenggaraan standar pelayanan publik, hasil penelitian tersebut dibagi menjadi 3 zona yaitu zona hijau dengan tingkat kepatuhan tinggi, zona kuning dengan tingkat kepatuhan sedang dan zona merah dengan tingkat kepatuhan rendah. Pada tahun 2018 zona hijau dengan nilai 81-100, ada 3 kabupaten yang masuk yaitu Lampung Selatan dan pada tahun sebelumnya masuk dalam zona kuning, namun pada tahun

2018 mengalami peningkatan dan berhasil masuk ke zona hijau, ada Kabupaten Pesawaran yang tahun sebelumnya masuk zona merah namun pada tahun 2018 berhasil meningkat dan masuk zona hijau dan terakhir ada Kabupaten Pringsewu, pada tahun sebelumnya sama dengan Kabupaten Pesawaran yang masuk zona merah, namun juga mengalami peningkatan dengan masuk zona hijau.

Untuk zona kuning dengan nilai 51-80, terdapat 1 kabupaten yang masuk dalam zona ini yaitu Lampung Timur, pada tahun sebelumnya masuk pada zona merah dengan nilai 41,63, namun tahun 2018 mengalami perbaikan dan masuk zona kuning dengan nilai 79,73. Kemudian untuk zona terakhir yakni zona merah dengan nilai 0-50, zona ini mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya ada 4 kabupaten yang masuk, namun pada tahun 2018 ada 5 kabupaten yang masuk dalam zona ini yaitu Lampung Tengah (47,45), Way Kanan (42,29), Tulang Bawang Barat (29,98), Lampung Utara (26,18) dan Tulang Bawang (22,23). Penilaian ini mengukur kepatuhan Pemerintah Daerah dalam penyelengaraan standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selama proses penilaian, Ombudsman menemukan sejumlah instansi yang tidak mencantumkan standar operasional prosedur dan tarif mengurus berbagai surat perizinan. Selain itu, ada juga instansi yang tidak menyediakan meja pelayanan dan ruang tunggu. Akses sarana dan prasarana bagi difabel juga sangat minim.

Menurut Ketua Tim Penilaian Kepatuhan Ombudsman RI, Hendi Renaldo mengatakan bahwa dalam meningkatkan pelayanan publik dibutuhkan waktu yang cukup lama dan tidak instan. Pemerintah daerah umumnya rentan terhadap sistem informasi pelayanan publik, karena masih banyak hal yang perlu diperbaiki, seperti regulasi dan kemauan pimpinan serta kesadaran pengguna layanan itu sendiri. Dalam pelayanan publik, semua informasi harus disatukan dalam satu kesatuan yang utuh. Untuk itu, pemerintahan daerah memerlukan media elektronik yang disiapkan untuk menunjang pelayanan publik yang lebih prima. Ombudsman Indonesia telah

merekomendasikan untuk membuat situs web yang baik dan mencakup proses pelayanan publik yang mudah diakses oleh masyarakat. Namun banyak situs web yang dibuat tidak berorientasi pada masyarakat dan sulit diakses untuk memperoleh informasi pelayanan publik.

Terkait dengan permasalahan di atas untuk Kabupaten Lampung Tengah, pelayanan dalam bentuk website atau *e-governance* nyatanya tidak berjalan dengan baik. Akan teapi memang sudah ada beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Lampung Tengah yang mulai menerapkan sistem dengan media elektronik namun hal tersebut masih sangat sedikit belum merata ke semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Permasalahan lain terkait dengan pelayanan publik di Kabupaten Lampung Tengah juga telah tercantum dalam Peraturan Bupati No.55 Tahun 2019 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2020 – 2024, yakni (1) Belum optimalnya pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik, (2) Pelimpahan sebagian kewenangan dari Bupati kepada Camat belum seluruhnya dapat dilaksanakan dengan baik, (3) Kompetensi petugas pelayanan belum merata, (4) Masih adanya unit pelayanan yang belum melaksanakan praktek manajemen pelayanan publik secara baik, (5) Pengelolaan pengaduan pelayanan publik belum dilaksanakan secara baik khususnya terkait monitoring dan evaluasi hasil tindak lanjut pengaduan pelayanan publik, (6) Belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Permasalahan-permasalahan ini yang menjadi penyebab Kabupaten Lampung Tengah masih masuk zona merah, walaupun memang sudah mulai ada peningkatan dari tahun 2017 dengan nilai 28,08 dan tahun 2018 47,45. Namun seperti yang dikatakan oleh Ketua Tim Penilaian Kepatuhan Ombudsman RI, bahwa peningkatan pelayanan publik memang bukan suatu hal yang dengan cepat dapat dicapai. Hal tersebut dikarenakan pembenahan tidak hanya pada satu instansi pemerintahan. Untuk di Kabupaten Lampung Tengah sendiri saat ini terdapat 36 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di

lingkungan Pemerintahan Kabupaten Lampung Tengah yang diharapkan dapat memperbaiki pelayanan publiknya agar dapat keluar dari zona merah.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah termasuk dalam Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Pemerintahan Lampung Tengah yang diharapkan perbaikannya dalam pelayanan publik. Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Tengah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Susunan Daerah Kabupaten Lampung Tengah dan Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 34 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Tengah, diharapkan pelaksanaan pelayanan publik dapat sesuai dengan masing-masing bidang.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah memiliki berbagai macam pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing bidang. Namun, hal tersebut bukannya tidak mungkin ada permasalahan-permasalahan di dalamnya. Permasalahan yang sering ditemui yang berkaitan dengan prinsip *good governance* ialah prinsip transparansi, prinsip akuntabilitas dan prinsip efektifitas dan efisiensi. Hal tersebut sesuai dengan yang ditemui oleh peneliti dan dikatakan secara langsung oleh Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah dalam sebuah wawancara terkait prinsip *good governance* yang kurang berjalan di dinas tersebut. Alasan lain ketiga prinsip tersebut penting untuk dikaji dan dilihat penerapannya dalam pelayanan publik ialah ketiga prinsip tersebut termasuk dalam asas-asas pelayanan publik. Kemudian, indikator yang digunakan dalam pengukuran ketiga prinsip, ada beberapa yang termasuk dalam prinsip-prinsip pelayanan publik seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akses yang mudah, kedisiplinan, dan kenyamanan.

Pada prinsip transparansi jika melihat yang terjadi di lapangan ternyata prinsip ini belum berjalan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari sulitnya mencari informasi terkait Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah. Selain itu, website dinas yang seharusnya

sebagai akses pemberian informasi yang lebih efektif dan juga perwujudan *e-government*, nyatanya tidak berjalan dan dikelola dengan baik. Masyarakat masih kesulitan mencari informasi-informasi yang berkaitan dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah. Hal tersebut tentu sangat menyulitkan masyarakat, terutama masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari lingkungan pemerintahan daerah. Jika melihat luas Kabupaten Lampung Tengah sendiri yang mencapai 3.802,68 km2, seharusnya pelayanan yang diberikan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

Kedua pada prinsip akuntabilitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah masih cenderung lambat dan masih ditemukan berbagai macam kesalahan pada hasil pelayanan yang diberikan. Hal tersebut terjadi dikarenakan kurangnya rasa tanggung jawab dari masing-masing pegawai untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan harapan masyarakat. Permasalahan tersebut ditemui secara langsung oleh peneliti ketika melalukan observasi di lapangan. Masyarakat harus menunggu melebihi waktu yang telah ditetapkan oleh Standar Operasional Pelayanan (SOP) kemudian masih ada pegawai yang menerima sejumlah uang atau bingkisan dari masyarakat untuk memperlancar pelayanan yang di dapatkan.

Kemudian pada prinsip efektifitas dan efisiensi dilihat di lapangan ternyata masih belum berjalan dengan baik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah. Hal tersebut dapat dilihat dari visi misi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah yang belum sepenuhnya diterapkan oleh para pegawai dalam melayani masyarakat. Masalah lainnya ialah kurang disiplinnya para pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah. Masalah disiplin yang masih perlu perbaikan ialah terkait dengan jam masuk dan pulang kerja para pegawai. Para pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah masih banyak yang masuk dan pulang kerja tidak sesuai dengan jam yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Kemudian masalah lain

yang juga menjadi permasalahan pelik di pemerintahan Indonesia ialah masih adanya salah satu bentuk tindak pidana korupsi. Masalah tersebut terjadi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah, masih ada beberapa masyarakat yang memberikan uang atau benda lainnya kepada pegawai sebagai balas jasa agar urusan masyarakat tersebut dapat cepat dan di dahulukan penyelesaiannya, kata yang sering digunakan oleh masyarakat ialah "biaya administrasi".

Berdasarkan uraian di atas, maka jika di lihat visi dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah ialah cepat, tanggap, bersih. Kemudian misi dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah ialah meningkatnya layanan pendidikan yang cepat, tanggap dan bersih, meningkatkan layanan pendidikan yang berkualitas dan meningkatnya tata tertib administrasi, namun ternyata visi misi tersebut belum berjalan dengan baik di lapangan dan seperti yang dijelaskan di atas masih ditemui permasalahan-permasalahan yang dapat menghambat terwujudnya visi misi dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah dan juga terciptanya *good governance*.

Melihat permasalahan di atas, menurut peneliti hal tersebut menjadi penting untuk diteliti, terutama pada prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik yang masih menjadi permasalahan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah. Oleh Karena itu, peneliti akan memfokuskan penelitian ini pada prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efektifitas dan efisiensi yang termasuk dalam prinsip-prinsip *good governance*. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sejenis terdahulu, terutama berbeda pada fokus penelitiannya. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Penelitian Sejenis Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ismayanti (2021)	Implementasi Prinsip - Prinsip *Good Governance*	Implementasi prinsip-prinsip *Good governance*, belum di implementasikan secara

Tabel 1. (Lanjutan)…..

		dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang	maksimal dimana terdapat beberapa indikator yang belum diterpakan di Kantor Kecamatan Masalle. Hal ini dapat dilihat dari indikator (1) Responsivitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang sudah di implementasikan dengan baik dimana Bapak camat Masalle ,serta Pegawai yang ada di instansi tersebut sudah ramah sopan dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam memberikan pelayanan (2) efektivitas dan efisien belum di terapkan dengan baik, dimana sebagian pegawai tidak disiplin waktu dalam bekerja yaitu dengan datang terlambat dan memberikan proses pelayanan yang agak berbelit-belit, (3) keadilan pada prinsip *good governance* belum di relesasikan dengan baik yaitu masih menggunakan sisitem Nepotisme dalm memberikan pelayanan, (4) akuntanbilitas sudah di terapkan dengan baik, dimana Bapak Camat bertanggung jawab atas kelalaian yang di lakukan, dan setiap program yang akan di laksanakan akan di sosialisasikan terlebih dahulu (5) transparansi belum di terapkan dengan baik, dimana,instansi tersebut tidak memberikan kejelasan tentang biaya pelaksanaan pelayanan serta jangka waktu penyelesaian pelayanan admnistrasi yang seringkali memberikan kesan yang tidak baik di masyarakat.
2.	Muna Warah (2020)	Penerapan Prinsip-Pinsip *Good governance* dalam Pelayanan Publik	Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bandar Dua belum berjalan dengan

Tabel 1. (Lanjutan)…..

		Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya	baik, hal ini dapat dilihat dari penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang diterapkan di Kantor Camat Bandar Dua belum terstruktur dengan baik, sebagian masyarakat masih belum merasakan pelayanan yang maksimal, dan sebagian pegawai ataupun staf masih memiliki skill yang rendah dan kurangnya ketertiban. serta proses penyelesaian yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sesuai dengan apa yang telah tertulis di standar pelayanan publik kapan akan diselesaikan, serta di Kantor Camat Bandar Dua tidak memiliki akses yang lengkap terkait penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik.
3.	Sri Roserdevi Nasution (2018)	Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru	Dari hasil penelitian, maka penulis menyimpulkan bahwa penerapan *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Sail belum maksimal. Hal ini dikarenakan bahwa antara pimpinan dan bawahan belum terlaksananya komunikasi yang sejalan sehingga meskipun Camat sudah mencoba memberikan yang terbaik tetapi apabila tidak di dukung oleh bawahan akan sulit terlaksana. Kekurangan SDM merupakan salah satu yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Camat Sail.
4.	Richard Christian (2016)	Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda	Penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas masih belum terlaksana dengan baik, dilihat dari kurangnya kesadaran dari pencari kerja dan perusahaan penyedia kerja untuk menyalurkan aspirasinya, dan

Tabel 1. (Lanjutan)…..

			kurang disiplinnya pegawai terhadap jam kerja serta dalam penyusunan laporan hasil kerja. Namun dari penerapan prinsip transparansi, dan efektifitas dan efisiensi telah berjalan dengan baik, terlihat dari keterbukaan informasi yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda mengenai pelayanan pencari kerja yang dapat diperoleh dengan mudah, akurat, dan memadai oleh publik melalui papan pengumuman atau papan iklan dan website, serta penyelesaian produk pelayanan yang cepat dan memuaskan bagi para pengguna layanan pencari kerja.

(Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2021)

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang pertama, Ismayanti (2021) dengan judul "Implementasi Prinsip - Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang". Perbedaan penelitian pertama ini ialah terletak pada lokasi penelitian dan juga fokus penelitian. Responsivitas, efektivitas dan efisien, keadilan, akuntanbilitas, dan transparansi. Sedangkan peneliti memfokuskan pada 3 prinsip *good governance* yaiu transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi.

Penelitian yang kedua, Muna Warah (2020) dengan judul "Penerapan Prinsip-Pinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya". Perbedaan penelitian ini ialah lokasi penelitian dan fokus penelitian, dimana pada penelitian ini peneliti membahas keseluruhan prinsip *good governance*. Sedangkan penulis memfokuskan penelitian hanya pada tiga prinsip *good governance* yakni transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi.

Penelitian yang ketiga, Sri Roserdevi Nasution (2018) dengan judul "Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru". Perbedaan penelitian ini ialah lokasi penelitian dan pada penelitian ini tidak menggunakan fokus penelitian, peneliti membahas keseluruhan prinsip-prinsip *good governance* menurut UNDP. Sedangkan penulis memfokuskan penelitian hanya pada tiga prinsip *good governance* yakni transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi.

Penelitian yang keempat, Richard Christian (2016) dengan judul "Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda". Perbedaan dengan penelitian ini ialah fokus penelitian dimana di penelitian ini lebih memfokusan pada akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan efektivitas dan efisiensi. Sedangkan penulis memfokuskan penelitian tentang prinsip *good governance* yakni transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis tertarik meneliti permasalahan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah dengan mengambil judul "Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah)".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka rumusan dalam penelitian ini yaitu "Bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah?"

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah).

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan literature untuk peneliti selanjutnya, terkait dengan prinsip-prinsip *good governance* pelayanan publik di Indonesia dan khususnya bagi pihak-pihak yang berkepentingan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Dalam dunia pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan, diskusi, rujukan bagi pengambil kebijakan betapa pentingnya penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik.
b. Khusus untuk pemerintah, yakni Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada proses berpikir untuk meningkatkan pelayanan publik dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Good governance*

2.1.1 Definisi *Good governance*

Adanya pergeseran paradigma dari *government* ke *governance,* muncul pandangan atau paradigma baru tentang administrasi yang disebut *good governance.* Tata Kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah pemerataan wewenang kepada seluruh bagian masyarakat dalam rangka mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat dalam pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya dalam sistem pemerintahan. Secara konseptual, *good governance* terdapat dua implikasi, yaitu:

a) Nilai-nilai yang mencakup keinginan tinggi masyarakat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan masyarakat untuk mencapai tujuannya.
b) Sistem yang dirancang pemerintah yang bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan ini.

Menurut Zulkarnain (2002: 21) *Good governance* adalah suatu hal yang asing bagi masyarakat Indonesia, karena ada konsep kerjasama pemerintah dan masyarakat yang mengejar dua tujuan yakni pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang demokratis. Terjadinya krisis di Pemerintahan disebabkan oleh banyak penyimpangan seperti penyalahgunaan kekuasaan oleh pemerintah yang dapat merusak hubungan penyelenggara antara kehidupan

nasional dan berbagai hubungan kehidupan sosial. Sedangkan *Good Governance* menurut Sinambela (2006 : 47) adalah suatu proses yang memutuskan pembagian wewenang yang adil di semua bagian masyarakat untuk mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat dalam upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya dalam sistem pemerintahan. Berdasarkan pendapat di atas penulis menarik kesimpulan bahwa *good governance* ialah konsep yang berkaitan dengan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat untuk mempengaruhi suatu kebijakan terkait dengan kehidupan masyarakat dalam politik, ekonomi, sosial maupun budaya agar tercapainya pemerintahan yang baik dan demokratis.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, di simpulkan bahwa *good governance* adalah sistem pemerintahan yang baik yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat luas. *Governance* bukan berarti kekuasaan dimiliki sendiri atau menjadi urusan pemerintah, tetapi lebih menekankan pada pelaksanaan fungsi pemerintahan oleh pemerintah dan lembaga lain lembaga swadaya masyarakat (LSM), perusahaan swasta, dan Negara.

Good governance menurut UNDP yakni hubungan yang dapat menghasilkan pengeluaran yang baik dan besar di antara Negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*). *Governance* memiliki tiga kaki (*tree legs*), yaitu:

1) *Political governance* mengacu pada proses-proses pembuatan keputusan kebijakan (*policy/strategy formulation*), luasnya kewenangan dan legitimasi yang didapat dari proses politik yang demokratis.
2) *Economic governance* mengacu pada proses pembuatan keputusan di bidang ekonomi yang berimplikasi pada masalah pemertaan, penurunan kemiskinan dan peningkatan kualitas hidup.

3) *Administrative governance* mengacu pada sistem implementasi kebijakan. Pelayanan publik yang efisien dan akuntabel oleh birokrasi yang kompeten untuk mendesain dan mengimplementasikan program, serta pengelolaan kepentingan publik.

Governance juga meliputi tiga domain/sektor yang saling bersinergi meliputi:

1) *State* (Negara atau pemerintah),
2) *Private sektor* (sektor swasta atau dunia usaha)
3) *Civil society* (masyarakat sipil)

Intitusi pemerintah/Negara bertugas menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif. Sektor swasta menyediakan lapangan kerja dan penghasilan, sedangkan masyarakat sipil berperan positif dalam interaksi sosial, ekonomi dan politik termasuk mengajak/memotivasi kelompok-kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, sosial, dan politik. Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan dapat dinilai bila telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*.

2.1.2 Kriteria *Good governance*

Sinambela (2006:51) mengingatkan bahwa ada 8 (delapan) kriteria yang harus dipenuhi untuk dapat menghasilkan mekanisme yang menghasilkan *good governance*. Kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

1) Adanya keterangan atau kebenaran yang kuat dari masyarakat terhadap lembaga publik baik yang berwujud

sebagai lembaga birokrasi maupun lembaga lainnya yang dibentuk masyarakat secara swadaya,

2) Adanya kebebasan dalam berpendapat untuk menyampaikan aspirasi atau kepentingan bagi setiap institusi ataupun kelompok masyarakat yang ada sehingga seluruh stakeholder tersebut dapat berpartisipasi aktif dalam semua proses pembangunan,
3) Adanya keadilan serta konsep, berupa kepastian hukum untuk menjamin upaya penegakan keadilan tersebut,
4) Adanya akuntabilitas dan transparansi dalam mekanisme birokrasi,
5) Tersedianya informasi pembangunan yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan bebas,
6) Terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam penyediaan pelayanan publik,
7) Terbentukanya kerja sama yang baik antara Pemerintah dan *civil society organization*,
8) Tersedianya kesempatan luas untuk mengoreksi, memperbaiki, dan atau menganulir setiap kebijakan pemerintahan dan pembangunan, karena pada kenyataan tidak bersesuaian dengan kepentingan masyarakat lokal, nasional, regional, ataupun dalam konteks kepentingan global.

Kaufman, Kraay, & Mastruzzi (2010:4) dalam Ismayanti (2021) membangun dua ukuran dari *governance* sesuai masing-masing bidang tersebut yang menghasilkan beberapa dimensi dari *governance* diantaranya sebagai berikut:

a) *Voice and Accountability (VA)*, melihat sejauhmana masyarakat dapat berpartisipasi dalam memilih sendiri pemerintah mereka, serta kebebasan dalam berekspresi, berkumpul dan sebuah media yang bebas.

b) *Government Effectiveness (GE),* melihat bagaimana kualitas pelayanan publik, pelayanan sipil, dan derajat kebebasan dari tekanan politik, kualitas perumusan dan pengimplementasian kebijakan, dan kredibilitas dari komitmen pemerintah terhadap kebijakan tersebut.

c) *Rule of law (RL),* melihat sejauhmana agen memiliki kepercayaan diri dan mematuhi aturan masyarakat, dan khususnya kualitas pelaksanaan kontrak, hak milik, polisi, dan pengadilan, serta kemungkinan terhadap kejahatan dan kekerasan.

d) *Control of Corruption (CC),* melihat sejauhmana kekuatan publik digunakan untuk keuntungan pribadi, termasuk bentuk kecil dan besar dari korupsi, serta "menangkap" Negara oleh elit dan kepentingan pribadi.

2.1.3 Prinsip-Prinsip *Good governance*

Menurut UNDP *(United Nations Development Program)* (Dede Rosyada dkk, 2003: 183) yang mengatakan bahwa untuk mewujudkan pemerintahan yang baik *(good governance)* ada 9 prinsip-prinsip *good governance* yaitu :

1) Partisipasi *(Participation)*

Partisipasi (melibatkan masyarakat terutama aspirasinya) dalam pengambilan kebijakan atau formulasi rencana yang dibuat pemerintah, juga dilihat pada keterlibatan masyarakat dalam implementasi berbagai kebijakan dan rencana pemerintah, termasuk pengawasan dan evaluasi.

- Adanya keikutsertaan masyarakat dalam proses pembuatan keputusan, kebebasan berserikat dan berpendapat, serta kebebasan untuk berpartisipasi secara konstruktif.

2) Kepastian Hukum *(Rule of law)*

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia. Indikator yang digunakan ialah hak asasi manusia, pembagian kekuasaan, pemerintahan beradarkan peraturan-peraturan, peradilan tata usaha dalam perselisihan.

- Adanya peraturan yang jelas terhadap setiap pengurusan pelayanan publik seperti aturan tentang waktu dan biaya.
- Adanya surat keputusan untuk para pegawai yang bertugas melayani masyarakat sehingga dapat bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

3) Transparansi *(Transparency)*

Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor. Indicator yang dapt digunakan ialah Kesediaan dan aksesiblitas dokumen, kejelasan dan elengkapan informasi, keterbukaan proses.

- Lembaga Pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat dan petugas yang berwenang dan bertanggung jawab.
- Adanya sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

4) Daya Tanggap *(Responsiveness)*

Suatu keamauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh sektor publik.

5) Berorientasi pada kesepakatan *(consensus Orientation)*

Pemerintah yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

- Adanya peran penyelenggaraan pemerintahan bertindak sebagai mediator bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai kesepakatan.

6) Keadilan *(Equity)*

Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas hidupnya.

- Adanya kesempatan yang sama bagi anggota masyarakat untuk memilih dan membangun konsensus dalam pengambilan keputusan kebijakan publik.

7) Efektifitas dan Efisiensi *(Effectifitas and Effeciency)*

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dengan berbagai sumber yang tersedia. Indikator yang dapat digunakan ialah pencapaian tujuan, pelayanan yang mudah dan disiplin pegawai.

- Terlaksananya administrasi penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas dan tepat sasaran dengan penggunaan sumber daya yang optimal.
- Adanya perbaikan yang berkelanjutan
- Berkurangnya tumpang tindih penyelenggaraan fungsi organisasi/unit kerja.

8) Akuntabilitas *(Accountability)*

Para pengambil keputusan dalam sektor publik, swasta dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik, sebagaimana halnya kepada stakeholders.

- Adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan
- Adanya sanksi yang ditetapkan pada setiap kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan.

9) Visi Strategi *(Strategic Vision)*

Para pemimpin dan masyarakat memiliki persfektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintah yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

- Adanya visi strategi yang jelas dan mapan dengan kekuatan oknum yang sesuai
- Adanya dukungan dari penyelenggara pemerintah dalam pelaksanaan visi strategi.

Kesembilan karakteristik tersebut di atas saling memperkuat dan tidak dapat berdiri sendiri. Penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung-jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara domain-domain Negara, sektor swasta dan masyarakat *(society).*

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern, hal tersebut sesuai dengan pendapatan masyarakat yang semakin maju maka membutuhkan pelayanan yang lebih cepat, diperhitungkan dengan nilai ekonomi

dan menjamin dengan adanya kepastian. Menurut Giroonroos dalam Hastono (2008 : 7) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Proses pelayanan berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan serta mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat dalam masyarakat.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) yaitu suatu tindakan yang dilakukan oleh para pemerintah terhadap masyarakat yang setiap kegiatannya dapat menguntungkan suatu kumpulan dan menawarkan suatu kepuasan kepada masyarakat meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Adapun Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan pelayanan publik merupakan penyedia layanan untuk keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan suatu organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditentukan.

Kemudian untuk pelayanan publik dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dijelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hokum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagaian tugas

dan fungsi pelayanan publik. Kemudian masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

a) Unsur Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, Unsur ini menunjukan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemerintah Daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.
b) Unsur Penerima layanan (pengguna layanan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, Unsur kedua ini adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.
c) Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan. Unsur ini merupakan unsur dari kepuasan pengguna layanan menerima pelayanan, unsur kepuasan pengguna layanan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan

(pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pengguna layanan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, memberikan arah tejadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigm rule government bergeser menjadi paradigma *good governance* (tata kepemerintahan yang baik).

2.2.2 Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela, dkk (2011), asas-asas pelayanan publik antara lain:

1) Transparansi, artinya bersifat terbuka, tidak ada yang ditutup-tutupi terhadap pihak yang membutuhkan pelayanan
2) Akuntabilitas, artinya mempertanggung jawabkan segala sesuatu berdasarkan peraturan perundang-undangan
3) Kondisional, artinya harus berdasarkan dengan kondisi dan kemampuan antara pihak pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpedoman pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4) Partisipatif, artinya mendorong masyarakat untuk ikut serta berperan dalam pelayanan dengan tetap memperhatikan, kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat
5) Kesamanan Hak, artinya tidak melakukan diskriminatif dalam artian tidak mempermasalahkan adanya perbedaan agama, suku, ras, golongan, gender dan tingkat status ekonomi masyarakat
6) Keseimbangan Hak dan kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan harus mampu menempatkan posisinya dalam pemenuhan hak dan kewajiban setiap pihak dan tidak mengedepankan kepentingan pribadi masing-masing.

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk melindungi hak-hak seluruh warga Negara. Kegiatan pelayanan erat kaitannya dengan pertanyaan bagaimana melayani pelanggan seperti cara-cara yang tepat untuk memberikan jasanya kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan dapat dilihat sebagai hasil dari diterima oleh masyarakat. Pelayanan publik memiliki banyak aspek kehidupan, dalam kehidupan berNegara, pemerintah bertanggung jawab menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

2.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik terdapat pada nomor Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik, PP ini mengatur penyelenggaraan sistem pelayanan yang terintegrasi dalam pelayanan publik, selain itu adapun prinsip-prinsip pelayanan publik antara lain:

1) Kesederhanaan, yaitu proses memberikan layanan tidak harus rumit dan tidak harus sulit untuk diterapkan.
2) Kejelasan, yaitu semua persyaratan layanan publik, seperti rincian biaya pembayaran, dan perlu diperjelas prosedur dalam pelayanan yang sesuai.
3) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat selesai tepat waktu.
4) Akurasi, yatu data yang diterima dalam pelayanan publik adalah benar, faktual, benar dan valid.
5) Keamanan, yaitu dalam proses pelayanan publik, harus mampu memberikan kepastian hukum dan rasa aman kepada penerima layanan.

6) Tanggung jawab, yaitu penyedia layanan dapat menyelesaikan keluhan dan masalah yang diangkat oleh masyarakat.
7) Sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang tepat dan layak bagi penerima layanan sehingga masyarakat dapat merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan.
8) Akses yang mudah. yaitu masyarakat memiliki akses yang mudah ke lokasi dan lokasi serta dapat menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.
9) Kedisiplinan, sopan santun, dan ramah. yaitu, untuk menjalin hubungan yang baik antara pemberi layanan dan penerima, pemberi layanan harus bersikap sopan, santun, baik hati, disiplin, dan jujur.
10) Kenyamanan berarti dalam pelayanan yang diberikan perlu menyediakan fasilitas yang lengkap, rapi, nyaman, bersih dan sehat.

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dikatakkan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penarima pelayanan.

Standar pelayanan, sekurang- kurangnya meliputi :

1) Prosedur Pelayanan
   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

   Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4) Produk Pelayanan

   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

   Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

   Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.3 Kerangka Pikir

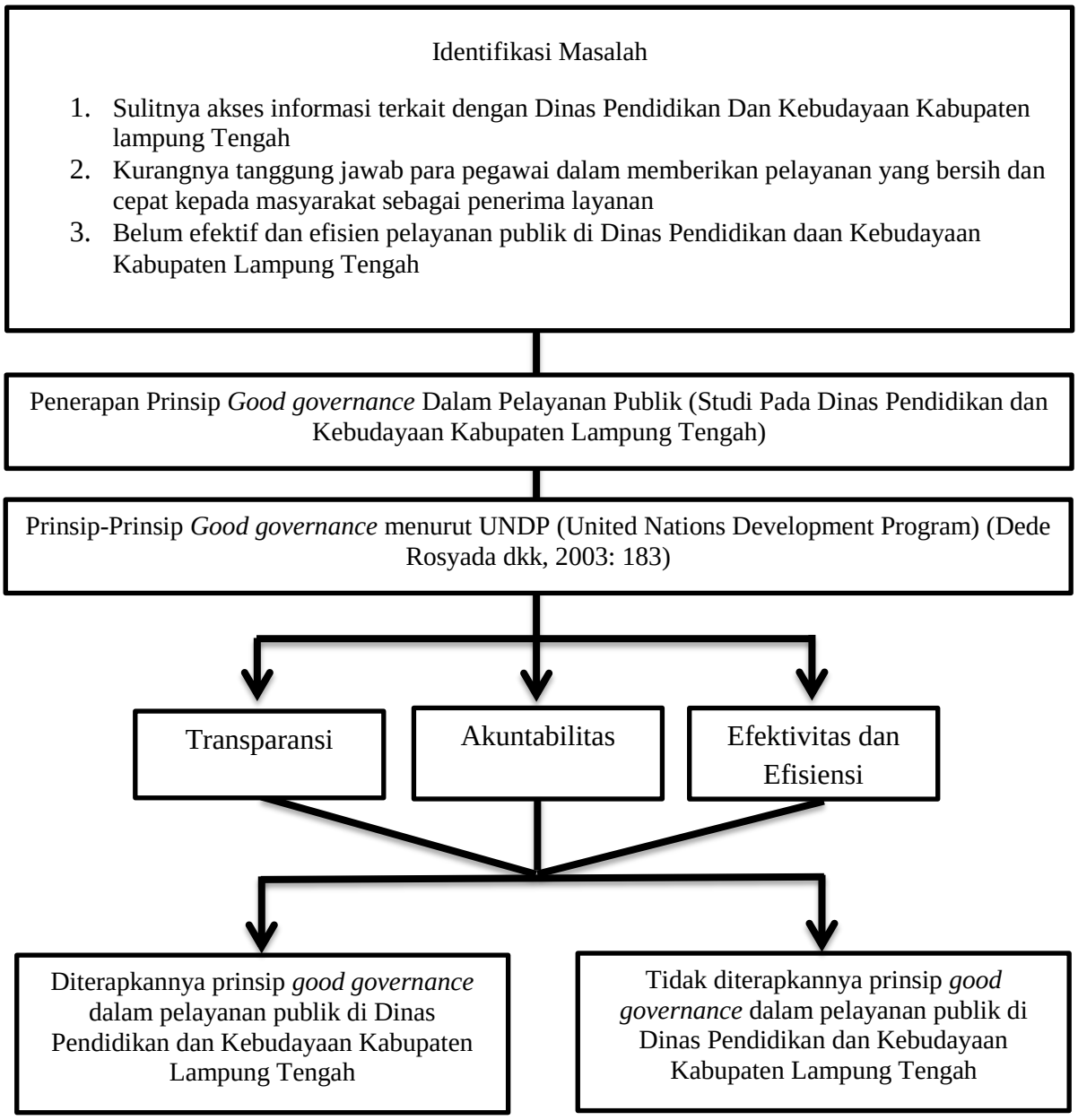
Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah untuk mengetahui Penerapan Prinsip *Good governance* dalam Pelayanan Publik, hal ini dikarenakan masih di dapati beberapa permasalahan seperti sulitnya mencari informasi yang bersangkutan dengan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah. Selanjutnya pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah masih cenderung lambat, masih ada pelayanan yang melebihi waktu yang telah ditentukan di standar pelayanan publik. Kemudian belum efektif dan efisien pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah, pada visi dan misi dinas belum sepenuhnya berjalan dan kedisiplinan pegawai yang masih sangat rendah terkait jam masuk dan pulang. Akibatnya birokrasi

menjadi tidak adil, kurang efisien, dan etos kerja menjadi rendah di kalangan birokrat.

Untuk memecahkan masalah tersebut, peneliti menggunakan teori menurut *United Nations Development Program* (UNDP) tentang prinsip-prinsip good governance dan mengambil tiga fokus prinsip good governance yaitu transparansi, akuntabiltas, efektivitas dan efisiensi.

Hasil akhir penelitian ini ialah peneliti ingin melihat apakah telah diterapkannya prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah atau tidak diterapkannya prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah.

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi rekomendasi bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah agar prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Dinas tersebut dapat meningkat. Diuraikan dalam bentuk gambar sebagai berikut:



Gambar 2. Bagan Kerangka Pikir

(Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2021)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis ialah dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yakni data yang berupa kata-kata atau gambar yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumen-dokumen lainnya. Jenis penelitian kualitatif ini mendeskripsikan permasalahan dan data melalui kata-kata atau kalimat yang saling terhubung sehingga mendapatkan hasil dari penelitian (Sugiyono, 2017) .

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

3.2 Lokasi Penelitian

Menurut Usman dan Setiady (2008) Tempat penelitian bermanfaat untuk membatasi daerah dari variabel-variabel yang diteliti. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah yang berada di Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupatten Lampung Tengah, Jl.Hi. Muchtar No. 01 Kecamataan Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah. Instansi ini bergerak pada bidang pelayanan publik yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam urusan kependidikan khususnya pada tingkat Pendidikan anak usia dini, Tanam

Kanak-Kanak, Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama, dengan demikian instansi ini memerlukan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip *good governance* sehingga tercipta pelayanan publik yang prima.. Pemilihan lokasi ini karena adanya fenomena yang peneliti amati sesuai dengan objek penelitian saat ini yaitu mengenai prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian menurut Spradley dalam buku Sugiyono (2016: 286) menyatakan bahwa fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Sesuai dengan penelitian ini maka peneliti menetapkan fokus penelitian berdasarkan nilai temuan serta berdasarkan permasalahan yang terkait dengan teori dan informan. Berikut fokus penelitian dalam penelitian ini antara lain :

1) Transparansi *(Transparency)*

   Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi. Informasi harus dapat dipahami dan dapat di monitor. Menurut Dwiyanto (2008) indikator transparansi ialah :

   a) Mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik
   b) Kemudahan peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna
   c) Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

   Namun pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah ternyata masih kurang transparansi yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat masih sulit mencari informasi terkait dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah. Website yang ada hanya sekedar nama namun ketika mencoba mencari informasi, masyarakat tidak dapat memperoleh informasi yang diperlukan. Kemudian masalah lainnya

ialah kurang transparansi mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan.

2) Akuntabilitas

Akuntabilitas pada umumnya dikaitkan pada proses pertanggungjawaban terhadap serangkaian bentuk pelayanan yang diberikan atau yang telah dilakukan. Dalam konsep *good governance*, pelayanan yang akuntabel terwujud melalui kesadaran di antara pegawai pemerintah mengenai pentingnya mengubah citra pelayanan publik. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan suatu derajat yang menunjukkan besarnya tanggung jawab aparat atas kebijakan maupun proses pelayanan publik yang dilaksanakan (Dwiyanto, 2008:98). Pada prinsip akuntabilitas yang diukur dengan menggunakan teori dari Sheila Elwood (1993) yaitu :

a) Kepatuhan terhadap prosedur
b) Pelayanan publik yang murah biaya
c) Kepatuhan terhadap standar waktu pelayanan
d) Pelayanan publik yang responsif.

Permasalahan yang ditemui di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah terkait akuntabilitas ialah kurangnya tanggung jawab dari para pegawai dalam memberikan pelayanan yang bersih dan cepat untuk masyarakat.

3) Efektivitas dan Efisiensi

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dengan berbagai sumber yang tersedia. Indikator yang dapat digunakan ialah :

a) Tercapai tujuan organisasi
b) Pelayanan yang mudah
c) Disiplin pegawai

Permasalahan yang ditemui di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah terkait dengan prinsip efektivitas dan

efisiensi ialah pelayanan yang diberikan tidak selesai tepat waktu. Hal tersebut ternyata berdampak buruk untuk pelayanan, dimana terjadi pungutan liar ataupun adanya uang pelicin dengan bahasa "biaya administrasi" sebagai jalan pintas untuk mempercepat kepengurusan yang diajukan oleh masyarakat kepada para pegawai.

3.4 Informan Penelitian

Menurut Andi (2010:147), menyatakan bahwa informan penelitian adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, teknik *purposive sampling* ialah teknik pengambilan sumber data berdasarkan kriteria tertentu, seperti orang yang paling dikenal tentang apa yang diharapkan, atau mungkin dia penguasa, untuk memudahkan peneliti menyelidiki pertimbangan tertentu, seperti objek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2012:54). Untuk penelitian ini informan yang dipilih sebagai sumber data penelitian ialah :

Tabel 2. Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	Yos Devera, S.Pd, MM	Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah
2.	Sugiarsih, S.Pd, SD	Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupeten Lampung Tengah
3.	Harris Fadhila, S.Kom	Staf Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah
4.	Masyarakat 1	Masyarakat penerima pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah (Sekretariat)
5.	Masyarakat 2	Masyarakat penerima pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah (Pendidik dan Tenaga Kependidikan)
6.	Masyarakat 3	Masyarakat penerima pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah (Pendidikan Dasar)

Tabel 2. (Lanjutan)…..

7.	Masyarakat 4	Masyarakat penerima pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah (Pendidikan Anak Usia Dini, Non Formal dan Informal)
8.	Masyarakat 5	Masyarakat penerima pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah (Kebudayaan)

(Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2021)

3.5 Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yang berdasarkan pada sumbernya. Sumber data itu ada dua, yaitu :

1) Data Primer

   Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data Primer merupakan data yang diambil secara langsung ditempat pelaksanaan penelitian. Data Primer ini dapat berupa opini subjek dan data primer peneliti, disini adalah hasil observasi terhadap perlaku atau kejadian dari hasil penelitian dan wawancara dengan informan penelitian. Dalam perolehan data primer ini diperoleh dari wawancara dengan Sekretaris Dinas, Kasubbag Umum, staf dan masyarakat yang memiliki urusan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah.

2) Data Sekunder

   Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung, melainkan diperoleh dari media elektronik, media cetak atau perantara. Selain itu data sekunder juga data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau instansi terkait melalui dokumentasi berbentuk laporan-laporan, buku-buku, dan lainnya yang terkait dengan permasalahan penelitian yang sedang diteliti dan

dikaji. Dalam hal ini data-data yang berkaitan dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016:309) menyebutkan bahwa " pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan lebih banyak pada obser vasi berperan serta, wawancara mendalam dan dokumentasi". Jenis pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Jenis pengumpulan data ini diharapkan dapat saling melengkapi sehingga informasi yang diperlukan sesuai dengan penelitian, maka teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

1) Observasi

   Menurut Prof. Dr. Bimo Walgito, Observasi merupakan suatu penelitian yang dijalankan secara sistematis dan disengaja diadakan dengan menggunakan alat indra (terutama sekali mata) berdasarkan kejadian–kejadian yang langsung ditangkap pada waktu kejadian berlangsung. Observasi dilakukan secara sengaja dan sistematis melalui fenomena sosial dengan gejala-gejala psikologis yang kemudian dicatat oleh peneliti. Observasi adalah metode pengumpulan data dimana seorang peneliti mengamati secara langsung di tempat pemeriksaan dan memperoleh bahan masukan untuk objek pengamatan. Dalam penelitian ini, peneliti ingin melihat implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah. Peneliti mengamati permasalahan yang ditemui di lapangan dan proses kerja yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

2) Wawancara

Menurut (Nazir, 2014), wawancara adalah suatu proses di mana seorang pewawancara dan seorang responden atau perwakilan nara sumber bertemu dan mengumpulkan informasi untuk tujuan penelitian melalui sesi tanya jawab menggunakan alat yang disebut pedoman wawancara. Wawancara dilakukan dengan Sekretaris Dinas, pimpinan subbagian kepegawaian dan kepegawaian, tenaga pelayanan, serta masyarakat yang memiliki urusan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah.

3) Dokumentasi

Dokumentasi memiliki kata dasar dokumen yang menurut Sugiyono (2011:82) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Sedangkan dokumen adalah suatu cara untuk memberikan bukti yang akurat terhadap dokumen berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda, dan lainnya. Seluruh dokumen yang disajikan dalam survei ini berkaitan dengan implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah. Teknik ini digunakan untuk melihat bagaimana prinsip-prinsip *good governance* diterapkan. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif deskriftif yang di ambil dari wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2014:60). Dikelasifikasikan ke dalam kategori-kategori atas dasar persamaan jenis data tersebut, kemudian antara satu data dengan data lainnya dihubungkan atau dibandingkan sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang di teliti. Maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan tehnik analisis data yaitu model Mails &

Huberman dalam Sugiyono (2017:132) dengan tahapan pengumpulan data yaitu: Adapun langkah-langkah dari teknik analisis data yaitu:

1) Pengumpulan Data

   Kegiatan mencari data yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian seperti pada analisis model pertama, data dari survei berdasarkan klasifikasi wawancara, observasi, dan berbagai dokumen.

2) Reduksi Data

   Reduksi data adalah bagian dari analisis atau bentuk analisis yang menajamkan, mengklasifikasikan, memanipulasi, membuang, dan mengatur data sehingga dapat ditarik dan divalidasi kesimpulan akhir.

3) Penyajian Data

   Tampilan Data adalah seperangkat organisasi informasi yang memungkinkan Anda menarik kesimpulan dari penelitian Anda. Representasi data perlu menemukan pola yang bermakna, menarik kesimpulan, dan memberikan kemungkinan untuk mengidentifikasi perilaku.

4) Penarikan Kesimpulan

   Menarik kesimpulan adalah bagian dari aktivitas konfigurasi lengkap. Kesimpulan juga diperiksa selama penyelidikan. Yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan validasi.

3.8 Keabsahan Data

Keabsahan Data Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2016) meliputi, uji kredibilitas data, uji *transferability*, uji *dependability*, dan uji *confirmablity*. Dalam penelitian ini digunakan uji kredibilitas data untuk menguji keabsahan data. Uji kredibilitas data dilakukan dengan triangulasi. Menurut Wiliam Wiersma (Sugiyono, 2016) Triangulasi data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

1) Triangulasi Sumber Pengecekkan data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber.
2) Triangulasi Teknik Pengecekkan data yang dilakukan kepada data yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari wawancara dicek dengan observasi, dokumentasi atau kuisioner.
3) Triangulasi Waktu Pengecekkan data dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Dalam penelitian ini pengecekkan data dilakukan dengan cara triangulasi sumber, mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber seperti wawancara dan observasi.

IV. GAMBARAN UMUM

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Lampung Tengah

1. Profil Wilayah Kabupaten Lampung Tengah

Kabupaten Lampung Tengah dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999, maka Kabupaten Lampung Tengah yang semula mencakup Wilayah Kabupaten Lampung Timur dan Kota Metro, maka Kabupaten Lampung Tengah secara resmi dimekarkan menjadi 3 (tiga) Kabupaten/Kota yaitu Kabupaten Lampung Timur, Kota Metro dan Kabupaten Lampung Tengah sendiri. Kemudian pada tahun itu juga terjadi perpindahan Ibu Kota dari Metro ke Gunung Sugih. Luas wilayah Kabupaten Lampung Tengah saat ini ialah 4789,82 km^2 atau sebesar 13,57 % dari Total Luas Provinsi Lampung.

Pemerintah Provinsi Lampung menetapkan Kabupaten Lampung Tengah sebagai daerah otonom yang memiliki seluruh kewenangan wajib serta kewenangan lainnya. Sebagaimana Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Tengah Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah dengan menggunakan organisasi pola maksimal, susunan organisasi perngkat daerah Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah yang ditetapkan adalah: (a) Sekretariat Daerah. Terdiri dari 1 Sekretaris Daerah, 4 Asisten Bidang, dan 12 Bagian (b) Lembaga Teknik Daerah, terdiri dari 6 badan dan 3 kantor, (c) Dinas Daerah sebanyak 17 buah, dan (d) 28 Kecamatan, 10 Kelurahan, dan 280 Kampung (desa). Dengan topografi wilayah dibagi menjadi lima unit, yaitu daerah topografi berbukit hingga

bergunung, daerah topografi berombak hingga bergelombang, daerah dataran alluvial, daerah rawa pasang surut, dan daerah sungai.

2. Geografi

Letak Geografis Kabupaten Lampung Tengah terletak di tengah-tengah Provinsi Lampung dengan bentangan Utara ke Selatan 34,375 Km dan Timur ke Barat 43,437 Km. Kabupaten Lampung Tengah secara astronomi terletak diantara 104˚35’00”-105˚50’00” BT dan 4°’30’-4˚15’ LS dengan luas wilayah 4.789,82 Km (478900Ha). 38 Batas- batas administratif Kabupaten Lampung Tengah adalah sebagai berikut :

a) Sebelah Utara : Kabupaten Tulang Bawang Barat
b) Sebelah Timur : Kabupaten Lampung Timur
c) Sebelah Selatan : Kabupaten Pesawaran Sebelah
d) Sebelah Barat : Kabupaten Lampung Barat

4.2 Struktur Organisasi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah

Berdasarkan Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 09 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Satuan Pendidikan Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah. Struktur Organisasinya sebagai berikut :

1) Kepala Dinas
2) Sekretariat membawahi beberapa subbagian yaitu:
    a. Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan
    b. Sub Bagian Keuangan
    c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

3) Bidang Pendidikan Dasar, membawahi:
    a. Seksi Pembinaan Sekolah Dasar
    b. Seksi Pembinaan Sekolah Menengah Pertama
    c. Seksi Kurikulum Dan Mutu Pembelajaran

4) Bidang Pendidikan Anak Usia Dini, Non Formal dan Informal, membawahi:
   a. Seksi Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini
   b. Seksi Kesetaraan dan Keaksaraan
   c. Seksi Pendidikan Masyarakat dan Kelembagaan

5) Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan
   a. Seksi Pendidik dan Tenaga Kependidikan PAUD
   b. Seksi Pendidik dan Tenaga Kependidikan SD dan SMP
   c. Seksi Program dan Evaluasi

6) Bidang Kebudayaan
   a. Seksi Pelestarian Cagar Budaya dan Permuseuman
   b. Seksi Pembinaan Kesenian
   c. Seksi Sejarah dan Nilai Budaya

4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah

1. Tugas Pokok Jabatan Struktural Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah

Berdasarkan Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 73 Tahun 2017 tentang rincian tugas dan fungsi jabatan struktural Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah, sebagai berikut :

a. Kepala Dinas

   Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin, mengendalikan serta mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dibidang pengairan yang menjadi kewenangannya, serta tugas lainnya yang sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Bupati berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam menyelenggarakan tugas, Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mempunyai fungsi:

1) Perumusan kebijaksanaan operasional/teknis bidang pendidikan dan kebudayaan
2) Penyelenggaraan koordinasi, sosialisasi, fasilitasi implementasi pelaksanaan pembelajaran dan peserta didik, kelembagaan dan kemitraan, sarana dan prasarana, tenaga pendidik dan kependidikan kabupaten, pelayanan umum bidang kebudayaan serta penyelenggaraan perlindungan, pengembangan dan pemanfaatan kebudayaan
3) Penyelenggaraan supervisi, pengawasan, evaluasi dan pengendalian pelaksanaan kurikulum dan penilaian, kelembagaan dan sarana prasarana, peserta didik dan pembangunan karakter
4) Pelaksanaan pengendalian mutu pendidikan dan pengembangan kebudayaan meliputi pengelolaan cagar budaya, pengelolaan museum Kabupaten, pembinaan sejarah, pelestarian tradisi, pembinaan komunitas dan lembaga adat, dan pembinaan kesenian
5) Perumusan rencana strategis Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah sebagai pedoman untuk pelaksanaan tugas
6) Penetapan kebijakan Oprasional, Koordinasi dan singkronisasi kebijakan oprasional dan program serta perencanaan strategis Pendidikan anak Usia Dini, Pendidikan dasar, Pendidikan Menengah dan non Formal di kabupaten sesuai dengan kebijakan dan perencanaan strategis pendidikan nasional
7) Pengkoordinasian Sekretaris, Kepala Bidang, Unit pelaksanaan Teknis Dinas, Kelompok Jabatan fungsional, Unit Pelaksanaan Teknis Sekolah untuk melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

8) Perumusan program kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan agar pelaksanaan tugas dapat terlaksana sesuai dengan peraturan yang ada
9) Pengarahan kepada bawahan dengan cara rapat-rapat koordinasi di Kabupaten, Kecamatan untuk pelaksanaan tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10) Penyelenggaraan kegiatan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, kegiatan pendidikan di sekolah-sekolah dari tingkat PAUD, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Luar Biasa, Pendidikan Luar Sekolah, Olahraga Sekolah dan Kesiswaan berdasarkan surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Mendagri, Keputusan Bupati, dan Peraturan lain yang berlaku
11) Penetapan angka kredit tenaga edukatif, surat pemberitahuan kenaikan gaji berkala pegawai dilingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh Bupati untuk kelancaran pelaksanaan tugas
12) Pelaksanaan kunjungan kerja ke lapangan sebagai bahan untuk mengevaluasi pelaksanaan tugas yang akan dilaksanakan
13) Pembinaan bawahan dengan cara melakukan teguran baik lisan maupun tulisan agar pelaksanaan tugas dapat dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan
14) Pengevaluasian program kerja/tugas yang telah dilaksanakan serta membuat laporan sebagai bahan pertanggungjawaban dan masukan kepada atasan
15) Pembagian tugas kegiatan kepada bawahan dan memberikan arahan baik secara tertulis maupun secara lisan sesuai dengan permasalahan dan tugas bidang masing-masing agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektivitas pelaksanaan kerja

16) Pemberian petunjuk kepada bawahan agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektivitas pelaksanaan kerja
17) Penilaian hasil kerja bawahan berdasarkan hasil kerja yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier dan penilaian SKP (Sasaran Kinerja Pegawai Negeri Sipil)
18) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai perintah atasan untuk kelancaran pelasanaan tugas

b. Bidang sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas menkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan surat-menyurat, rumah tangga, perencanaan, perlengkapan, keuangan, kepegawaian, pembinaan organisasi, tata laksana dan perundang-undangan serta memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh unit di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Dalam melaksanakan tugas, Sekretariat mempunyai fungsi:

1) Pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, organisasi, tata laksana, tata persuratan, arsip, dokumentasi, perlengkapan, kerumahtangga dan barang milik daerah dinas perdagangan.
2) Perencanaan program kerja dinas dan sekretariat dengan jalan merinci keseluruhan tugas pokok dinas dan sekretariat sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
3) Pengelolaan administrasi Kepegawaian
4) Pengelolaan urusan keuangan
5) Pelaksanaan kegiatan rumah tangga dan perlengkapan
6) Penyelenggaraan surat menyurat, kearsipan, ketatalaksanaan, humas dan penyusunan perundang-undangan

7) Penyelenggaraan monitoring, evaluasi dan pengendalian persiapan dan pelaporan dinas
8) Pemberian bantuan kepada Kepala Dinas dalam memimpin, mengendalikan dan mengawasi serta mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan serta merumuskan kebijakan bidang kesekretariatan sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
9) Pelaksanaan fungsi koordinator administrasi dalam arti mengatur dan membina kerjasama serta memadukan seluruh administrasi dinas, termasuk pelayanan administrasi bagi seluruh bidang pada dinas dan unit organisasi di Lingkungan dinas
10) Pendistribusikan surat-surat masuk maupun keluar kepada Kepala Dinas untuk mendapat disposisi atau petunjuk-petunjuk sesuai dengan kebijaksanaan Kepala Dinas
11) Pengaturan kegiatan Rapat-rapat Koordinasi di Tingkat Kabupaten maupun di Kecamatan sesuai dengan petunjuk Kepala Dinas untuk penyampaian informasi secara lebih cepat
12) Penyusunan Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas
13) Penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)
14) Penghimpunan dan penyusunan data Rencana Anggaran Seluruh kegiatan pada masing-masing bidang sebagai dasar Pembuatan DPA Dinas
15) Pelaksanaan Bimbingan Teknis Jaringan Penelitian dan Pengembangan dunia pendidikan
16) Penyusunan laporan bulanan, triwulan, semesteran, dan tahunan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan berdasarkan hasil kerja yang dicapai untuk pertanggung jawaban tugas
17) Pengevaluasian program kerja/tugas yang telah dilaksanakan serta membuat laporan sebagai bahan pertanggungjawaban dan masukan kepada atasan

18) Pembagian tugas kegiatan kepada bawahan dan memberikan arahan baik secara tertulis maupun secara lisan sesuai dengan permasalahan dan tugas bidang masing-masing agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan kerja
19) Pemberian petunjuk kepada bawahan agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan kerja
20) Penilaian hasil kerja bawahan berdasarkan hasil kerja yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier dan penilaian SKP (Sasaran Kinerja Pegawai Negeri Sipil)
21) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai perintah atasan untuk kelancaran pelasanaan tugas

Sekretaris membawahi beberapa subbagian yang masing-masing memiliki tugas yaitu

- Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan, mempunyai tugas menyiapkan bahan koordinasi perencanaan, penyusunan dan pengembangan program, perumusan kebijakan serta evaluasi program Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.
- Sub Bagian Keuangan, mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan rencana anggaran pendapatan dan belanja, pembukuan, perhitungan anggaran, verifikasi dan perbendaharaan.
- Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan surat-menyurat, tata naskah dinas, kearsipan, keprotokolan, memberikan layanan administrasi umum kepegawaian, menyiapkan bahan pembinaan, menyusun rencana, kebutuhan mutasi dan promosi serta pengembangan kepegawaian.

c. Bidang Pendidikan Dasar

Bidang Pendidikan Dasar mempunyai tugas melaksanakan penyusunan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pembinaan sekolah Dasar.

Dalam menyelenggarakan tugas, Bidang Pendidikan Dasar mempunyai fungsi :

1) Penyusunan bahan perumusan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan di bidang kurikulum dan penilaian, kelembagaan dan sarana prasarana, serta peserta didik dan pembangunan karakter sekolah dasar
2) Pembinaan pelaksanaan kebijakan di bidang kurikulum dan penilaian, kelembagaan dan sarana prasarana, serta peserta didik dan pembangunan karakter sekolah dasar
3) Penyusunan bahan penetapan kurikulum muatan lokal sekolah dasar
4) Penyusunan bahan penerbitan izin pendirian, penataan, dan penutupan sekolah dasar
5) Pelaksanaan penyusunan program kerja bidang dan penyiapan penyusunan program kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
6) Pelaksanaan penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang pendidikan dasar berupa perluasan akses, peningkatan mutu relevansi serta kelola dan pencitraan public
7) Pelaksanaan penyiapan bahan perumusan standar dan kriteria dibidang kelembagaan, pemberdayaan, sarana dan prasarana, mutu pembelajaran, berdasarkan standar pelayanan minimal
8) Penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis pelaksanaan pemberdayaan sekolah rintisan, sekolah potensial, Sekolah Dasar, dan Sekolah Menengah Pertama
9) Perencanaan kegiatan program seleksi guru berprestasi pada Sekolah Dasar, Sekolah Dasar Luar Biasa, dan Sekolah Menengah Pertama

10) Pembimbingan dan monitoring program manajemen berbasis sekolah, manajemen berbasis masyarakat pada Sekolah Dasar, dan Sekolah Menengah Pertama
11) Perencanaan kegiatan pelaksanaan manajemen berbasis sekolah, dan manajemen berbasis masyarakat, sesuai dengan peraturan yang berlaku
12) Perencanaan kegiatan pelaksanaan supervisi administrasi pendidikan pada Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama
13) Perencanaan kegiatan pelaksanaan penerimaan siswa baru pada Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, serta mutasi siswa pada Taman Kanak-kanak, Sekolah Dasar , Sekolah Menengah Pertama
14) Penyusunan dan merencanakan standar kompetensi lulusan serta kegiatan pelaksanaan ulangan harian, ujian semester, dan ujian nasional Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama
15) Pembimbingan bawahan dalam kegiatan pelaksanaan tugas, pada seksi pembinaan Sekolah Dasar seksi pembinaan Sekolah Menengah Pertama dan Seksi Kurikulum dan Mutu Pembelajaran dan mutu pembelajaran sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan
16) Perencanaan program standarisasi kompetensi guru dan tenaga kependidikan lainnya pada, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama.
17) Pembagian tugas kepada bawahan untuk kegiatan formal maupun nonformal pada seksi pembinaan Sekolah Dasar seksi pembinaan Sekolah Menengah Pertama dan Seksi Kurikulum dan Mutu Pembelajaran dan mutu pembelajaran sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan
18) Pemberian rekomendasi usul mutasi guru dan pengangkatan kepala Sekolah Dasar, dan Sekolah Menengah Pertama

sebagai bahan pertimbangan pimpinan dalam pengambilan keputusan

19) Penyiapan bahan pelaksanaan standar isi, proses, pelaksanaan, kompetensi dasar kelulusan, sarana prasarana
20) Pemberian petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas agar tugas dapat diselesaikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditentukan
21) Pembagian tugas kepada bawahan untuk kegiatan formal maupun non formal pada seksi pembinaan Sekolah Dasar sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan
22) Penganalisis laporan dan sekolah sebagai dasar untuk penyusunan program kegiatan bidang pendidikan Dasar
23) Perencanaan kegiatan program sekolah,program komite sekolah, usaha kesehatan sekolah, bimbingan dan penyuluhan kaitannya dengan budi pekerti pada Sekolah Dasar
24) Perencanaan kegiatan program seleksi guru,berprestasi pada Sekolah Dasar, dan Sekolah Menengah Pertama
25) Pembimbingan dan memonitoring program manajemen berbasis sekolah, manajemen berbasis masyarakat pada Sekolah Dasar, dan Sekolah Menengah Pertama
26) Perencanaan kegiatan pelaksanaan manajemen berbasis sekolah dan manajemen berbasis masyarakat, sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan
27) Penilaian hasil kerja bawahan berdasarkan hasil kerja yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier dan penilaian SKP (Sasaran Kinerja Pegawai Negeri Sipil)
28) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai perintah atasan untuk kelancaran pelasanaan tugas.

Bidang ini dibantu oleh 3 seksi yaitu Seksi Pembinaan Sekolah Dasar, seksi Pembinaan Sekolah Menengah Pertama dan Seksi Kurikulum dan Mutu Pembelajaran yang memiliki fokus tugas pada

pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kurikulum dan penilaian dalam penyelenggaraan pendidikan sekolah Pendidikan Dasar.

d. Bidang Pendidikan Anak Usia Dini, Non Formal dan Informal

Bidang Pendidikan Anak Usia Dini, Non Formal dan Informal mempunyai tugas melaksanakan penyusunan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini Non Formal dan Informal.

Dalam melaksanakan tugas, Bidang Pendidikan Anak Usia Dini Non Formal dan Informal :

1) Menyusun rencana program Pendidikan Anak Usia Dini, Non formal dan Informal meliputi Program Pendidikan Anak Usia Dini, Program Pendidikan Kesetaraan (Paket A Setara SD, Paket B Setara SMP, Program Keaksaraan (keaksaraan Fungsional), program kelembagaan meliputi : lembaga kursus, lembaga pusat kegiatan belajar masyarakat (PKBM), Taman Bacaan Masyarakat (TBM).
2) Pembinaan bidang Pembiayaan Pendidikan usia Dini, Kesetaraan dan Pendidikan Masyarakat
3) Pembinaan Bidang Sarana dan Prasarana pendidikan anak usia dini, Kesetaraan dan pendidikan Masyarakat
4) Pembinaan Bidang pengendalian mutu pendidikan anak usia dini, pendidikan masyarakat
5) Pengevaluasian program kerja/tugas yang telah dilaksanakan serta membuat laporan sebagai bahan pertanggungjawaban dan masukan kepada atasan
6) Pembagian tugas kegiatan kepada bawahan dan memberikan arahan baik secara tertulis maupun secara lisan sesuai dengan permasalahan dan tugas bidang masing-masing agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektivitas pelaksanaan kerja

7) Pemberian petunjuk kepada bawahan agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektivitas pelaksanaan kerja
8) Penilaian hasil kerja bawahan berdasarkan hasil kerja yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier dan penilaian SKP (Sasaran Kinerja Pegawai Negeri Sipil)
9) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai perintah atasan untuk kelancaran pelasanaan tugas

Bidang ini dibantu oleh beberapa seksi yaitu Seksi Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini, Seksi Kesetaraan dan Keaksaraan, Seksi Pendidikan Masyarakat dan Kelembagaan.

e. Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK)

Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan.

Dalam menyelenggarakan tugas, Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan mempunyai fungsi:

1) Penyiapan bahan Penyusunan perumusan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan di bidang pembinaan pendidik dan tenaga kependidikan pendidikan anak usia dini, sekolah dasar dan sekolah menengah pertama
2) Penyiapan Penyusunan bahan kebijakan di bidang pembinaan pendidik dan tenaga kependidikan pendidikan anak usia dini, sekolah dasar dan sekolah menengah pertama
3) Penyusunan bahan rencana kebutuhan pendidik dan tenaga kependidikan pendidikan anak usia dini, sekolah dasar dan sekolah menengah pertama

4) Penyusunan bahan pembinaan pendidik dan tenaga kependidikan pendidikan anak usia dini, sekolah dasar dan sekolah menengah pertama
5) Penyusunan bahan rekomendasi pemindahan pendidik dan tenaga kependidikan dalam kabupaten.
6) Pengevaluasian program kerja/tugas yang telah dilaksanakan serta membuat laporan sebagai bahan pertanggungjawaban dan masukan kepada atasan
7) Pembagian tugas kegiatan kepada bawahan dan memberikan arahan baik secara tertulis maupun secara lisan sesuai dengan permasalahan dan tugas bidang masing-masing agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektivitas pelaksanaan kerja
8) Pemberian petunjuk kepada bawahan agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektivitas pelaksanaan kerja
9) Penilaian hasil kerja bawahan berdasarkan hasil kerja yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier dan penilaian SKP (Sasaran Kinerja Pegawai Negeri Sipil)
10) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai perintah atasan untuk kelancaran pelasanaan tugas

Bidang ini dibantu oleh beberapa seksi yaitu Seksi Pendidik dan Tenaga Kependidikan PAUD, Seksi Pendidik dan Tenaga Kependidikan SD dan SMP, dan Seksi Program dan Evaluasi.

f. Bidang Kebudayaan

Bidang Kebudayaan mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pengembangan nilai-nilai budaya, kesenian, perfilman, penulisan dan pemahaman sejarah, inventarisasi dan dokumentasi

sumber sejarah, publikasi sejarah serta perlindungan dan pemeliharaan kepurbakalaan, pengelolaan dan pemanfaatan permuseuman.

Dalam melaksanakan tugas, Bidang Kebudayaan mempunyai fungsi:

1) Penyiapan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pengembangan nilai-nilai budaya, kesenian dan perfilman
2) Penyiapan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penulisan dan pemahaman sejarah, inventarisasi dan dokumentasi sumber sejarah dan publikasi sejarah
3) Penyiapan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan perlindungan dan pemeliharaan kepurbakalaan, pengelolaan dan peman¬faatan permuseuman
4) Pengevaluasian program kerja/tugas yang telah dilaksanakan serta membuat laporan sebagai bahan pertanggungjawaban dan masukan kepada atasan
5) Pembagian tugas kegiatan kepada bawahan dan memberikan arahan baik secara tertulis maupun secara lisan sesuai dengan permasalahan dan tugas bidang masing-masing agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektivitas pelaksanaan kerja
6) Pemberian petunjuk kepada bawahan agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga tercapai efektivitas pelaksanaan kerja
7) Penilaian hasil kerja bawahan berdasarkan hasil kerja yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karier dan penilaian SKP (Sasaran Kinerja Pegawai Negeri Sipil)

8) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai perintah atasan untuk kelancaran pelasanaan tugas

Bidang ini dibantu oleh beberapa seksi yaitu Seksi Pelestarian Cagar Budaya dan Permuseuman, Seksi Pembinaan Kesenian, Seksi Sejarah dan Nilai Budaya.

2. Fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah

1) Membina dan mengurus Pendidikan dan Kebudayaan (TK, SD dan SMP), Pendidikan dan Kebudayaan Anak Usia Dini (PAUD), PNFI, serta usaha wajib belajar.
2) Membina dan mengurus kepegawaian.
3) Membina dan mengurus Pendidikan dan Kebudayaan masyrakat.
4) Membina dan mengurus kurikulum TK, SD, SMP.
5) Menetapkan pelaksanaan kurikulum muatan lokal.
6) Membina dan mengelola sanggar kegiatan belajar (SKB)
7) Membina dan mengurus pembinaan sarana dan prasarana pendidikan.
8) Mengadakan pengawasan dan pengendalian pengelolaan PAUD, Pendidikan dan Kebudayaan dasar dan menengah, olahraga dan kesiswaan serta Pendidikan dan Kebudayaan luar sekolah.
9) Membina dan mengurus kegiatan pelestarian Kebudayaan Lampung Tengah.

4.4 Visi dan Misi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah

a. Visi

Visi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yaitu, “Terselenggaranya Pelayanan Pendidikan dan Kebudayaan yang Cepat, Tanggap, dan Bersih”

b. Misi

Misi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah :

1) Meningkatnya Layanan Pendidikan yang Cepat, Tanggap, dan Bersih.
2) Meningkatnya Layanan Pendidikan yang Berkualitas.
3) Meningkatnya Tata Tertib Administrasi.

4.5 Sumber Daya Manusia di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah.

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur kunci dalam pelaksanaan tugas-tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah. sesuai tugas pokok dan fungsi rangka pelaksanaan Pelayanan serta Administrasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah semua komponen organisasi mempunyai kompetensi dan adil yang mempengaruhi kinerja seluruh sistem. Berdasarkan Data kepegawaian pada tahun 2021 jumlah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah didukung oleh sumber daya manusia sebanyak 101 orang yang terdiri dari 66 orang berstatus PNS dan 35 orang PTHL / honorer.

4.6 Sarana dan Prasarana di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah

Sarana dan fasilitas yang memadai dan kondusif merupakan aspek yang cukup penting dalam mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah. Adapun sarana dan fasilitas yang dimiliki oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah sebagaimana terlihat pada tabel berikut.

Tabel. 3 Sarana dan fasilitas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten Lampung Tengah.

No	Uraian	Jumlah
1	Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaandan Kebudayaan	1
	a. Ruang Kepala Dinas	1

	b. Ruang Sekretariat	2
	c. Ruang Bid. Dikdas	1
	d. Ruang Bid. Kebudayaan	1
	e. Ruang Bid. PTK	1
	f. Ruang Bid. Paudni	1
2	Kantor Korwil	28
3	Sanggar Kegiatan Belajar	1
4	Sarana Transportasi	
	a. Roda Dua	31
	b. Roda Empat	3
5	Fasilitas Lain	
	a. Gedung Aula	1
	b. Ruang Pengawas	1
	c. Ruang UKS	1
	d. Mushola	1
	e. Kamar Mandi	6
	f. Pendingin Ruangan	12
	g. Komputer/Laptop h. Ruang Menyusui i. Ruang Darmawanita j. Ruang Penilik Sekolah	16 1 1

(Sumber : Renstra Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah 2021-2026)

VI. SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah, maka dapat disimpulkan bahwa :

1) Pada prinsip transparansi, terkait pada proses pelayanan publik faktanya telah cukup terbuka, prosedur pelayanan dari dinas mudah dipahami oleh masyarakat. Namun, akses informasi belum mudah dijangkau oleh masyarakat dikarenakan website dinas yang tidak berjalan.
2) Pada prinsip efektivitas dan efisiensi, untuk visi dan misi dinas sebagai tujuan organisasi faktanya cukup berjalan dengan baik, pelayanan yang diberikan oleh dinas cukup mudah dipahami oleh masyarakat, namun untuk kedisiplinan pegawai terkait jam masuk dan pulang kerja masih menjadi permasalahan yang perlu diberikan perhatian khusus. Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa prinsip akuntabilitas belum berjalan dengan baik.
3) Pada prinsip efektivitas dan efisiensi, terkait dengan visi dan misi dinas sebagai tujuan organisasi faktanya cukup berjalan dengan baik, pelayanan yang diberikan oleh dinas telah cukup mudah dipahami oleh masyarakat, namun untuk kedisiplinan pegawai terkait jam masuk dan pulang kerja masih menjadi permasalahan. Jika melihat persentasenya sekitar 70% kurang disiplin dan 30% disiplin, maka kedepannya perlu diberikan perhatian khusus. Berdasarkan

penjelasan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa prinsip efektivitas dan efisiensi pada pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah belum berjalan dengan baik.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1) Pada prinsip transparansi pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah perlu perbaikan website dinas. Perbaikan website membutuhkan bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak maka ke depannya diperlukan koordinasi dan komitmen dari berbagai pihak untuk menyamakan tujuan supaya website dinas aktif kembali.
2) Pada prinsip akuntabilitas diperlukan perbaikan dari berbagai pihak terkait dengan tanggung jawab masing-masing pegawai. Perlu diadakan pelatihan kembali dan pemberian petunjuk yang lebih baik dengan harapan keterampilan para pegawai akan meningkat. Terkait dengan suap-menyuap diperlukan pemberian sanksi yang tegas untuk pelaku supaya pegawai lainnya tidak melakukan hal tersebut.
3) Pada prinsip efektivitas dan efisiensi penerapan visi dan misi diperlukan pengkajian ulang terkait hal-hal yang hambatan visi atau misi tersebut belum tercapai. Kemudian mengenai disiplin pegawai perlu pengkajian mengenai penyebab tidak disiplinnya para pegawai tersebut, dan diberikan penghargaan untuk pegawai teladan yang berangkat dan pulang sesuai dengan jadwal yang ditentukan, harapannya dengan adanya pegawai teladan maka pegawai lain termotivasi dan akan disiplin ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. Business. https://doi.org/10.1177/0001699303046002008

Dwiyanto, Agus (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: UGM Press

Handoyo, E. (2012). *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gaya Media.

Mohamad, Ismail., dkk. (2009). *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN RI.

Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press

Raba, Manggaukang. 2006. *Akuntabilitas, Konsep dan Implementasi*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.

Raco., J.R. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Jurnal

Christian, R. (2016). *Penerapan Prinsip-prinsip Good governance dalam Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda*. E- journal Ilmu Administrasi Negara, 4(2), 2781-2794.

Dewi Desiana Kartika. (2018). *Efektivitas Dan Efisiensi E-Procurement Dalam Proses Pengadaan Barang/Jasa Di Kabupaten Magelang*. Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN), Vol. 02 No. 01.

Duarmas,D., Rumapea, P., & Rompas, W. Y. (2016). *Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Public di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat.* Jurnal Administrasi Publik, 1(37).

Khalifah, N. (2016). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Di Kantor Camat Sungai Pinang Kota Samarinda.* E- Journal Administrasi Negara, 4(2), 4119 – 4131.

Nasution, S. R. (2018). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Public Di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru*. Jurnal Niara, 10(2), 72-77.

Safrijal, S., Basyah, M. N., & Ali, H. (2016). *Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance oleh Aparatur Pelayanan Public di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan.* Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan KewargaNegaraan, 1(1).

Skripsi

Ismayanti, 2021. *"Implementasi Prinsip - Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Public Di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang".* Skripsi. Sulawesi Selatan: Universitas Muhammadiyah Makassar

Muna Warah, 2021. *"Penerapan Prinsip-Pinsip Good Governance Dalam Pelayanan Public Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya"*. Skripsi. Nanggroe Aceh Darussalam: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam

Website

Atika Mutiara Oktakevina. 2019. “Ombudsman Lampung: Tahun 2019 Pembuktian Perbaikan Pelayanan Publik”. https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-lampung-tahun-2019-pembuktian-perbaikan-pelayanan-publik, diakses pada 15 November 2021.

Kumpastuntas.co. 2019. “Pemda "Rapor Merah" Diminta Segera Berbenah”. https://www.kupastuntas.co/2019/05/03/pemda-rapor-merah-diminta-segera-berbenah. Diakses pada 20 November 2021.

Ombudsman. 2018. “Ombudsman Beri Rapor Merah Pemkab Lampung Tengah Soal Pelayanan Publik”, https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news r/pwk--ombudsman-beri-rapor-merah-pemkab-lampung-tengah-soal-pelayanan-publik, diakses pada 15 November 2021.

Peraturan/Dokumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/ Kep/ M.Pan/ 7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 73 Tahun 2017 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Jabatan Struktural Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah