



**IMPLEMENTASI PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM  
PELAYANAN SEKTOR PUBLIK BIDANG HUKUM  
(Studi Kasus Polisi Reska Kota Padangsidempuan)**

---



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Meperoleh Gelar Sarjana Hukum(SH)  
Dalam Bidang Hukum Tata Negara**

**OLEH:  
HASAN SAS SIREGAR  
NIM: 2110300039**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM  
UNUVERITAS ISLAM NEGRI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARI  
PADANGSIDIMPUAN**

**2025**

**IMPLEMENTASI PRINSIP GOOD GOVERNANCE  
DALAM PELAYANAN SEKTOR PUBLIK  
BIDANG HUKUM  
(Studi Kasus Polisi Resor Kota Padangsidimpuan)**



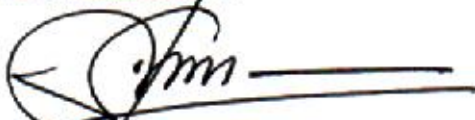
**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum dalam  
Bidang Hukum Tata Negara*

**Oleh:**

**HASAN SAS SIREGAR  
NIM. 2110300021**

**PEMBIMBING I**



**Prof. Dr. Arbanur Rasyid, M.A.  
NIP. 19730725 199903 1 002**

**PEMBIMBING II**



**Khoiruddin Manahan Siregar, M.H.  
NIP. 19911110 201903 1 010**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2025**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

Jln. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733 Tlp (0634) 22080, Fax (0634) 24022  
Website: <http://fasih.uinsyahada.ac.id> email: [fasih@uinsyahada.ac.id](mailto:fasih@uinsyahada.ac.id)

Hal : Skripsi  
A n Hasan Sas Siregar

Padangsidimpuan, 10-12-2025  
Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum  
UIN SYAHADA Padangsidimpuan  
Di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi **Hasan Sas Siregar** berjudul **"Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Sektor Publik Bidang Hukum (Studi Kasus Polisi Resor Kota Padangsidimpuan)"** Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam bidang Hukum Tata Negara pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

PEMBIMBING I

Prof. Dr. Arbanur Rasyid, M.A.  
NIP. 19730725 199903 1 002

PEMBIMBING II

Khoiruddin Manahan Siregar, M.H.  
NIP. 19911110 201903 1 010

## **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hasan Sas Siregar

NIM : 2110300039

Fakultas/Prodi : Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum/ Hukum Tata Negara

Judul Skripsi : "Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Sektor Publik Bidang Hukum"

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang peneliti serahkan ini adalah benar-benar merupakan hasil karya peneliti sendiri. Sepengetahuan peneliti tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain dalam skripsi saya ini kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini peneliti buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka peneliti bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 ayat 4 Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padangsidempuan, 10 Desember 2025



Hasan Sas Siregar  
NIM. 2110300039





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733 Telepon(0634)22080 Faximile(0634)24022

Website :<http://fasih.uinsyahada.ac.id> Email: [fasih@uinsyahada.ac.id](mailto:fasih@uinsyahada.ac.id)

**DEWAN PENGUJI**

**SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Hasan Sas Siregar  
NIM : 2110300039  
Program Studi : Hukum Tata Negara  
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Sektor Publik Bidang Hukum. (*Studi Kasus Polres Kota Padangsidempuan*)

Ketua

Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag.  
NIP. 19731128 200112 1 001

Sekretaris

Dr. Habibi, S.H., M. Hum.  
NIP. 19800818 200901 1 020

Anggota

Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag.  
NIP. 19731128 200112 1 001

Dr. Habibi, S.H., M. Hum.  
NIP. 19800818 200901 1 020

Dr. Adi Syahputra Sirait, M.H.  
NIP. 19901227 201801 1 001

Dr. Kholidati, M.Ag.  
NIP. 19720821 200003 2 002

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan  
Tanggal : 19 Desember 2025  
Pukul : 09.00 WIB s/d selesai  
Hasil/Nilai : 79 (B)  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,54(Tiga Koma Lima Puluh Empat)  
Predikat : Pujian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Kota Padangsidimpuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website : <https://fasih.uinsyahada.ac.id> Email : [fasih@uinsyahada.ac.id](mailto:fasih@uinsyahada.ac.id)

**PENGESAHAN**

Nomor: B - 109 /Un.28/D/PP.00.9/02/2026

JUDUL SKRIPSI : Implementasi Prinsip *Good Governance*  
Dalam Pelayanan Sektor Publik Bidang  
Hukum (Studi Kasus Polisi Reska Kota  
Padangsidimpuan)

NAMA : HASAN SAS SIREGAR  
NIM : 2110300039

Telah dapat diterima untuk memenuhi  
syarat dalam memperoleh gelar  
Sarjana Hukum (S.H)



Padangsidimpuan, 10 Februari 2026  
Dekan,

Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag.  
NIP 197311282001121001

## ABSTRAK

**Nama : HASAN SAS SIREGAR**  
**NIM : 2110300039**  
**Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PRINSIP GOOD GOVERNANCE  
DALAM PELAYANAN SEKTOR PUBLIK BIDANG HUKUM  
(Studi Kasus Polisi Reska Kota Padangsidempuan)**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), khususnya dalam pelayanan publik di sektor hukum. Polres Kota Padangsidempuan sebagai lembaga penegak hukum memiliki peran strategis dalam memastikan pelayanan yang transparan, akuntabel, responsif, serta sesuai dengan prinsip rule of law. Namun, realitas birokrasi di tingkat lokal sering kali menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan sarana, rendahnya transparansi, kurang optimalnya partisipasi masyarakat, serta belum maksimalnya efektivitas proses pelayanan. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana prinsip-prinsip good governance diimplementasikan secara nyata dalam pelayanan publik di lingkungan Polres Kota Padangsidempuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik bidang hukum serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi aparat kepolisian dalam menerapkan prinsip-prinsip tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif empiris melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data, serta memadukan data primer dengan literatur sekunder untuk menghasilkan analisis yang komprehensif. Validitas data diperkuat melalui teknik triangulasi sumber, metode, dan teori.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan good governance di Polres Kota Padangsidempuan telah dilakukan melalui upaya peningkatan akuntabilitas, transparansi informasi layanan, dan penguatan efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Namun, penerapan tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat hambatan berupa kurangnya fasilitas pendukung, variasi kompetensi SDM, minimnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan, serta belum meratanya pola komunikasi dan pelibatan publik. Meskipun demikian, berbagai inisiatif perbaikan telah diupayakan, seperti peningkatan penggunaan teknologi informasi dan pembenahan mekanisme pelayanan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik di Polres Kota Padangsidempuan dapat meningkat secara signifikan apabila prinsip good governance diterapkan secara konsisten dan didukung oleh kapasitas organisasi yang memadai serta partisipasi masyarakat yang lebih optimal.

**Kata Kunci: Good Governance, Pelayanan Publik, Polres Padangsidempuan, Akuntabilitas, Transparansi, Rule of Law, Partisipasi Masyarakat.**

## **ABSTRACT**

**Name** : **HASAN SAS SIREGAR**  
**Reg. Number** : **2110300039**  
**Thesis Title** : **IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE  
PRINCIPLES IN PUBLIC SECTOR SERVICES IN THE LEGAL  
FIELD (Case Study of the Padangsidimpuan City Police  
Department)**

*This research is motivated by the increasing demands of the community for good governance, especially in public services in the legal sector. The Padangsidimpuan City Police, as a law enforcement agency, has a strategic role in ensuring transparent, accountable, responsive, and in accordance with the rule of law. However, the reality of bureaucracy at the local level often faces various obstacles such as limited facilities, low transparency, lack of community participation, and the effectiveness of the service process has not been maximized. This condition raises questions about the extent to which the principles of good governance are implemented in public services in the Padangsidimpuan City Police environment.*

*This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of good governance principles in public services in the legal sector and identify the challenges faced by police officers in implementing these principles. This research uses an empirical qualitative approach through interviews, observations, and documentation as data collection techniques, and combines primary data with secondary literature to produce a comprehensive analysis. Data validity is strengthened through triangulation of sources, methods, and theories.*

*The results show that the implementation of good governance in the Padangsidimpuan City Police has been carried out through efforts to increase accountability, transparency of service information, and strengthen the effectiveness of service delivery. However, the implementation has not been fully optimal because there are still obstacles in the form of lack of supporting facilities, variations in HR competencies, lack of public understanding of service procedures, and uneven patterns of communication and public involvement. Nevertheless, various improvement initiatives have been attempted, such as increasing the use of information technology and improving service mechanisms.*

*Overall, this research confirms that the quality of public services in the Padangsidimpuan City Police can increase significantly if the principles of good governance are applied consistently and supported by adequate organizational capacity and more optimal community participation.*

**Keywords:** **Good Governance, Public Service, Padangsidimpuan City Police, Accountability, Transarency, Rule Of Law, Community Participation.**

## ملخص

الاسم : حسن ساس سيريجار  
الرقم الجامعي : ٢١١٠٣٠٠٠٣٩  
عنوان الرسالة : تطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة في خدمات القطاع العام في المجال القانوني (دراسة حالة إدارة شرطة مدينة بادانجسيديمبوان)

يستند هذا البحث إلى تزايد مطالب الجمهور بالحوكمة الرشيدة، لا سيما في الخدمات العامة في القطاع القانوني. وتضطلع إدارة شرطة مدينة بادانجسيديمبوان، بصفتها جهة إنفاذ قانون، بدور استراتيجي في ضمان تقديم خدمات شفافة وخاضعة للمساءلة وسريعة الاستجابة، تلتزم بسيادة القانون. إلا أن واقع البيروقراطية المحلية غالباً ما يواجه عقبات عديدة، كقلة الإمكانيات، وضعف الشفافية، وقلة مشاركة الجمهور، وانخفاض فعالية إجراءات تقديم الخدمات. ويثير هذا الوضع تساؤلات حول مدى تطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة في الخدمات العامة داخل إدارة شرطة مدينة بادانجسيديمبوان.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل فعالية تطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة في الخدمات العامة بالقطاع القانوني، وتحديد التحديات التي يواجهها ضباط الشرطة في تطبيق هذه المبادئ. استخدمت الدراسة منهجاً تجريبياً نوعياً من خلال المقابلات والملاحظة والتوثيق كتقنيات لجمع البيانات، مع دمج البيانات الأولية بالمراجع الثانوية للوصول إلى تحليل شامل. وقد تم تعزيز مصداقية البيانات من خلال التثليث بين المصادر والأساليب والنظريات.

تشير النتائج إلى أن تطبيق الحوكمة الرشيدة في مركز شرطة مدينة بادانجسيديمبوان قد تم من خلال جهود لزيادة المساءلة وشفافية معلومات الخدمة، وتعزيز فعالية تقديمها. ومع ذلك، لم يتم تحقيق الاستفادة القصوى من هذا التطبيق بسبب عقبات مثل نقص المرافق الداعمة، وتفاوت كفاءات الموارد البشرية، ومحدودية فهم الجمهور لإجراءات الخدمة، وعدم انتظام أنماط التواصل والمشاركة العامة. ومع ذلك، فقد تم تجربة مبادرات تحسينية متنوعة، مثل زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين آليات الخدمة.

تؤكد هذه الدراسة، بشكل عام، أن جودة الخدمات العامة في مركز شرطة مدينة بادانجسيديمبوان يمكن تحسينها بشكل ملحوظ إذا ما تم تطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة باستمرار، ودعمها بقدرات تنظيمية كافية ومشاركة مجتمعية فعّالة.

**الكلمات المفتاحية:** الحوكمة الرشيدة، الخدمات العامة، شرطة بادانجسيديمبوان، المساءلة، الشفافية، سيادة القانون، المشاركة المجتمعية.

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum. Wr.Wb.

Syukur alhamdulillah kita panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan waktu dan kesehatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan menuangkannya ke dalam skripsi. Shalawat beserta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang seperti saat ini.

Skripsi yang berjudul "Implementasi Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Sektor Publik Bidang Hukum (Studi Kasus Polisi Resor Kota Padangsidempuan)" ini ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat dengan tujuan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Program Studi Hukum Tata Negara, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah berupaya semaksimal mungkin untuk menghasilkan skripsi yang terbaik sesuai dengan kemampuan penulis. Namun, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat berbagai kekurangan dalam penulisan skripsi ini, yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki.

Meskipun demikian, berkat bimbingan, arahan, serta nasihat dari berbagai pihak dan rekan-rekan, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prf. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan beserta seluruh civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama proses perkuliahan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum; Bapak Dr. Ahmatnjar, M.Ag., selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga; Ibu Dra. Asnah, M.Ag., selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan; serta Bapak Dr. Zul Anwar Azim Harahap, M.Ag., selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama.
3. Bapak Prof. Dr. Arbanur Rasyid, M.A, selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Bapak Khoiruddin Manahan Siregar, M.H., selaku Pembimbing II sekaligus Kepala Program Studi Hukum Tata Negara atas bimbingan dan arahan yang diberikan dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Sawaluddin Siregar, M.A., selaku Pembimbing Akademik, yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

5. Bapak Kepala Perpustakaan beserta seluruh staf Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, yang telah membantu penulis dengan menyediakan buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, yang telah memberikan berbagai ilmu dan pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak AIPTU A. Jamil Siregar selaku Kepala Urusan Administrasi dan Ketatausahaan Polres Padangsidempuan. Tidak lupa saya juga menyampaikan terima kasih kepada Bapak IPDA P. Siregar selaku KASIUM Polres Padangsidempuan beserta jajarannya di POLRES Padangsiidmpuan.
8. Ucapan terima kasih paling besar dan tulus penulis sampaikan kepada Ayah tercinta Haimin Siregar dan Ibu tercinta Mikrawati yang senantiasa tulus dalam mendukung dalam pendidikan penulis.
9. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada saudara/i penulis, Hamzah Has Siregar, atas doa, semangat, dan motivasi yang senantiasa diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
10. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada saudari, Nur Annisa Basran, atas kesabaran, perhatian, serta dukungan tanpa henti yang menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Saya mengucapkan terima kasih kepada teman-teman saya, Adenin Aulia Siregar, Aulia Nurdin, Sahrial, dan kawan-kawan lain yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kerja sama bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Semoga apa yang telah penulis peroleh selama menempuh pendidikan di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, dapat memberikan manfaat bagi seluruh pembaca dan adik-adik angkatan lain, khususnya bagi mereka yang menempuh Program Studi Hukum Tata Negara, khususnya bagi penulis sendiri. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak luput dari kekhilafan dan kekeliruan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini.

Padangsidempuan, Desember 2025

Penulis

**Hasan Sas Siregar**  
**NIM. 2110300039**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini memiliki beberapa representasi. Ada yang dilambangkan dengan huruf, ada yang dilambangkan dengan tanda, dan ada pula yang dilambangkan dengan kombinasi huruf dan tanda. Berikut adalah daftar huruf Arab beserta transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	sa	s	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	H	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdanya
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	..’..	Apostrof
---	--------	-------	----------

## B. Vokal

Sistem vokal dalam bahasa Arab, serupa dengan bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal (monoftong) dan vokal rangkap (diftong).

### 1. Vokal Tunggal a

Vokal tunggal dalam bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harkat yang transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
و°	Dommah	U	U

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya merupakan gabungan dari huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
ي° .....	Fathah dan ya	Ai	a dan i
..... و°	Fathah dan wau	Au	a dan u

### 3. Maddah

Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.... اى... ...°	Fathah dan alif atau ya	<i>a</i>	a dan garis atas
...°,, ...ى	Kasrah dan ya	<i>i</i>	I dan garis di Bawah
.... و°	Dommah dan wau	<i>u</i>	u dan garis di atas

### **C. Ta Marbutah**

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta marbutah hidup, yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harkat fatḥah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
2. Ta Marbutah mati, yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya tamar butah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

### **D. Syaddah (Tasydid)**

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

### **E. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ﺍﻝ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf/l/ diganti dengan huruf

yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

#### **F. Hamzah**

Dinyatakan di depan daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan simbol apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

#### **G. Penelitian Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penelitiannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penelitian kata tersebut biasa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

#### **H. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakajuga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal,

nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penelitian itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

## **I. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH</b>	
<b>PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Masalah.....	9
C. Batasan Istilah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Kegunaan Penelitian .....	11
G. Sistematika Pembahasan.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Teori .....	13
1. Teori Implementasi .....	13
2. Konsep Pemerintahan yang Baik (Good governance) .....	14
3. Teori Pelayanan Publik .....	23
B. Kajian/ Penelitian Terdahulu .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	36
B. Jenis Penelitian .....	36
C. Unit Analisis/ Subjek Penelitian.....	37
D. Sumber Data .....	38
E. Teknik Pengumpulan Data .....	39
F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	40
G. Teknik Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Sejarah Polres Padangsidimpuan .....	45
B. Efektivitas Penerapan Prinsip Good Governance Di Polres Kota Padangsidimpuan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik .....	48
C. Tantangan Yang Dihadapi Dalam Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Oleh Pihak Kepolisian Di Polres Kota Padangsidimpuan..	52

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	57

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat bangsa kita kini mengharapkan pemerintah mampu menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang mencakup penyelenggaraan pemerintahan yang efisien, akuntabel, transparan, dan bertanggung jawab. Implementasi yang efektif mengacu pada eksekusi yang tepat sasaran sejalan dengan strategi strategis yang telah ditentukan, Efektif berarti pelaksanaannya dilakukan dengan cara yang bermanfaat dan transparan; akuntabel artinya penyelenggara pemerintahan mempertanggungjawabkan kepada seluruh warga negara atas kebijakan yang telah ditetapkannya dan atas kinerjanya pada setiap akhir tahun penyelenggaraan pemerintahan.

Segala kebijakan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara terbuka untuk pengawasan publik dan setiap orang yang mengerjakannya dapat diawasi secara langsung untuk memberikan penilaian terhadap kinerjanya untuk hasil yang dicapai.<sup>1</sup>

*Good governance* diyakini dapat memperbaiki birokrasi politik dari berbagai bencana seperti penyalahgunaan kekuasaan serta pelanggaran hak asasi manusia. Pemerintahan yang baik pada konteksnya mewujudkan suatu kesepakatan mengikat mengenai peraturan pemerintahan yang telah ditetapkan bersama dengan pemerintah, masyarakat madani, dan swasta.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan *Good governance* Melalui Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, vol. 6, no. 1 (2018), pp. 1–18.

<sup>2</sup> Pandji Santosa, *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good governance* (Bandung: PT. Reflika Adimata, 2008).

Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik tidak hanya menjadi tuntutan normatif, tetapi juga merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Ketika masyarakat merasa dilibatkan dan mendapatkan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif, hal ini akan berdampak positif pada hubungan antara pemerintah dan warga negara. Kepercayaan publik yang tinggi akan memperkuat legitimasi pemerintah dan meminimalisir potensi konflik sosial yang sering kali muncul akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan publik.

Lebih lanjut, baik pemerintah pusat maupun daerah harus memahami bahwa good governance adalah kunci untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. Melalui penerapan prinsip-prinsip good governance, pemerintah dapat memastikan bahwa sumber daya alam dan manusia dikelola dengan efisien dan efektif, serta memberikan manfaat yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat. Hal ini sejalan dengan upaya global untuk mencapai Sustainable Development Goals (SDGs), yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Di sisi lain, tantangan yang dihadapi dalam implementasi good governance sering kali bersumber dari kondisi birokrasi yang masih kaku dan tidak fleksibel. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan reformasi birokrasi yang menyeluruh, termasuk peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Dengan demikian, diharapkan bahwa prinsip good governance dapat diimplementasikan secara optimal, sehingga pelayanan

publik dapat memenuhi harapan masyarakat dan berkontribusi pada pembangunan yang inklusif dan berkeadilan.<sup>3</sup>

Diberlakukannya otonomi daerah di Indonesia adalah agar terciptanya negara yang demokratis dimana masyarakat memiliki hak untuk ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan pemerintahan dan pengambilan keputusan. Pengertian otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang nomor 9 tahun 2015 juncto Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur serta mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.<sup>4</sup>

Good governance diartikan sebagai perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik. wujud dari tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan ditandai adanya pemerintahan yang demokratis hal ini berhubungan dengan tujuan dari otonomi daerah. Pemerintahan yang demokratis merupakan pemerintahan yang bersifat terbuka terhadap kritik dan kontrol sepenuhnya ada pada rakyat. Negara dibangun oleh masyarakat agar kehidupan masyarakat dapat memperoleh ketentraman, kenyamanan, keamanan, kesejahteraan, keadilan, dan kemajuan kehidupan lahir dan batin. Salah satu tujuan negara adalah mengandalkan pemerintah sebagai penyelenggara negara. Dalam upaya penyelenggaraan negara, pemerintah harus memiliki sistem pemerintahan yang baik.

Good governance pada dasarnya merupakan suatu konsep pemerintahan yang membangun serta menerapkan prinsip profesionalitas, demokrasi,

---

<sup>3</sup> A. Wibowo, "Reformasi Birokrasi dalam Mewujudkan *Good governance* di Indonesia", *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 7, no. 2 (2020), pp. 123–35.

<sup>4</sup> *Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 jo. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014.*

transparan, efisiensi, akuntabilitas, efektivitas, pelayanan prima, serta bisa diterima dengan baik oleh seluruh masyarakat. Good governance mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu Negara.

Pemerintah dalam menjalankan ke tujuh prinsip Good governance di atas tentulah berpatokan pada Aturan Hukum (Rule of Law), apalagi Indonesia merupakan negara hukum yang artinya segala aspek kehidupan di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus didasarkan pada hukum dan segala produk Perundang-undangan serta turunannya yang berlaku di wilayah Indonesia, karena hukum merupakan tatanan atau kaidah yang harus dijunjung tinggi seluruh oleh komponen yang berada dalam suatu negara.

Penerapan prinsip good governance dalam konteks pelayanan publik juga berperan penting dalam memperkuat partisipasi masyarakat. Partisipasi yang aktif tidak hanya menciptakan rasa memiliki di kalangan masyarakat, tetapi juga memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan kritik terhadap kebijakan yang diambil. Dalam era digital saat ini, pemanfaatan teknologi informasi juga dapat memfasilitasi partisipasi masyarakat, misalnya melalui platform online yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan secara langsung.

Dengan demikian, pemerintah tidak hanya menjadi penyedia layanan, tetapi juga berperan sebagai fasilitator yang mendengarkan dan merespon

kebutuhan masyarakat. Hal ini diharapkan dapat mengurangi ketidakpuasan dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah, yang pada gilirannya akan mendukung tercapainya pembangunan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Aturan hukum (rule of law) yang menjadi acuan bagi pemerintah dalam menjalankan Pemerintahan yang baik berdasarkan prinsip-prinsip pemerintahan, diatur dalam berbagai Peraturan Perundang-undangan di Negara Indonesia antara lain; Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Ketetapan MPR, Undang-undang, Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden serta Peraturan Daerah. Apabila hal-hal penting ini dilakukan dengan konsisten, maka akan tercapai tujuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik di Indonesia.

Pemerintah Indonesia dalam menjalankan tanggungjawab pemerintahannya, menerapkan prinsip otonomi daerah, yakni memberikan kewenangan penuh kepada daerah untuk mengatur urusan pemerintahannya, asalkan tetap berada dalam jalur atau lingkaran Aturan Hukum (rule of law) yang berlaku di Indonesia.

Aturan hukum(rule of law) menjadi dasar pengaturan bagi polres kota padangsidempuan memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (Good governance). Aturan hukum merupakan peraturan baku sebagai tempat berpijak dan titik tolakdalam melaksanakan tugas, tanggung jawab dan kewenangan pemerintahan.

Implementasi asas pelayanan publik memiliki signifikansi yang sangat besar dalam konteks biro hukum. Asas-asas ini tidak hanya menjadi pedoman normatif, tetapi juga menjadi ukuran kinerja dan akuntabilitas biro hukum dalam menjalankan tugasnya. Transparansi, misalnya, memastikan bahwa masyarakat memiliki akses terhadap informasi yang relevan, baik tentang proses perumusan kebijakan maupun penyelesaian sengketa hukum. Partisipasi memungkinkan masyarakat untuk terlibat dalam proses hukum yang berkaitan langsung dengan kehidupan mereka.

Agar dapat tercapai, pelayanan publik harus mengedepankan tata kelola pemerintahan yang baik dan menjadikannya sebagai prioritas dalam memberikan pelayanan. Melayani masyarakat sangat penting untuk mencapai tujuan pemerintahan yang baik.<sup>5</sup> Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat penting untuk meningkatkan efisiensi aparatur negara. Hal ini bertujuan agar perbaikan birokrasi dapat ditingkatkan dan pelayanan publik dapat dihasilkan dengan lebih baik. Oleh karena itu, pemerintah menciptakan gagasan prinsip-prinsip *good governance*.<sup>6</sup>

Lebih lanjut, pola pelayanan ideal yang dipuja belum dapat mendukung keterbatasan infrastruktur organisasi. Hal ini ditunjukkan dengan belum adanya pedoman atau praktik yang seragam dalam pelayanan yang bermanfaat bagi masyarakat, serta minimnya persyaratan kualitas yang perlu diwaspadai oleh

---

<sup>5</sup> Yenni Jamal, Ahmad Mustanir, and Adam Latif, "Penerapan Prinsip *Good governance* Terhadap Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa CiroCiroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang", *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, vol. 8, no. 3 (2020), pp. 207–12.

<sup>6</sup> Arif Cahyadi, "Penerapan *Good governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis *Good governance* Di Kecamatan Sukolilo Surabaya)", *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, vol. 3, no. 2 (2017).

masyarakat umum sebagai pelanggan, serta adanya informasi yang komprehensif mengenai tanggung jawab organisasi pelayanan publik.

Penerapan prinsip-prinsip good governance sangat penting dalam pelaksanaan pemerintahan. Salah satu prinsip good governance yaitu prinsip partisipasi (participation), artinya setiap warga negara memiliki kesetaraan suara dalam pembuatan kebijakan. Partisipasi anggota masyarakat merupakan keterlibatan anggota masyarakat dalam pembangunan, meliputi kegiatan dalam perencanaan dan pelaksanaan (implementasi) program/proyek pembangunan yang dikerjakan di dalam masyarakat. Sedangkan Partisipasi masyarakat dalam pembangunan diartikan ikut sertanya masyarakat dalam pembangunan, ikut dalam kegiatan pembangunan dan ikut serta pemanfaatan dan menikmati hasil.

Dalam Al-Quran terdapat prinsip-prinsip atau nilai-nilai yang harus dipraktikkan dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, yang ternyata juga merupakan prinsip universal yang didukung oleh negara-negara yang beradab pada umumnya, meskipun substansi tidak sama persis antara konsep Islam dengan konsep lain. Menurut Islam pemerintahan ideal adalah pemerintahan yang melaksanakan prinsip-prinsip atau nilai-nilai kehidupan bernegara yakni kejujuran dan akuntabel (al-amanah), keadilan (al-'adalah), persamaan (al-musawah), control (amr bi al-ma'aruf nahy al-munkar). Dari prinsip-prinsip tersebut Islam berusaha menyesuaikan diri secara substantif terhadap negara yang mengadopsi sistem hukum Barat salah satunya Indonesia.<sup>7</sup> Secara historis agama juga

---

<sup>7</sup> Yudi Latif, *Gerakan dan Pemikiran Islam Kontemporer* (Jakarta: Paramadina, 2005).

mempunyai peran besar dalam mewujudkan civil society untuk mewujudkan (Tata Kelola) pemerintahan yang baik (good governance).<sup>8</sup>

Polre kota Padangsidimpuan adalah salah satu dari Kepolisian yang berada di Kota Padangsidimpuan, Sumatera Utara. Polres ini bertanggung jawab atas keamanan, ketertiban, dan penegakan hukum di area yang meliputi wilayah Padangsidimpuan. Alamat Polres ini menjadi informasi penting untuk masyarakat yang membutuhkan layanan kepolisian. Polres Padangsidimpuan terletak di Jalan Jenderal Sudirman, Kelurahan Sitamiang, Kecamatan Padangsidimpuan Selatan.. Lokasi strategis ini memudahkan akses bagi masyarakat yang perlu melakukan laporan atau mendapatkan informasi terkait keamanan.

Penelitian ini dilakukan di Polres Kota Padangsidimpuan untuk secara spesifik mengamati dan menganalisis implementasi prinsip-prinsip good governance dalam konteks pelayanan publik di sektor hukum yang vital. Kantor polisi merupakan garda terdepan dalam penegakan hukum dan pelayanan keamanan kepada masyarakat, sehingga penerapan tata kelola pemerintahan yang baik mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi di institusi ini menjadi sangat krusial.

Pemilihan lokasi ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data empiris mengenai bagaimana prinsip-prinsip tersebut diwujudkan dalam praktik sehari-hari, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, serta mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat akan pemerintahan yang bersih dan bertanggung jawab, khususnya dalam aspek hukum

---

<sup>8</sup> Joko Setyono, “*Good governance* Dalam Perspektif Islam (Pendekatan Ushul Fiqh: Teori Peningkatan Norma)”, *Jurnal UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, vol. 6, no. 1 (2015), p. 26..

di tingkat lokal. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi perbaikan kualitas pelayanan publik di Polres Kota Padangsidimpuan dan menjadi referensi bagi institusi serupa lainnya.

## **B. Fokus Masalah**

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis penerapan prinsip-prinsip good governance di Polres Kota Padangsidimpuan, dengan perhatian khusus pada:

1. Efektivitas implementasi prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor hukum
2. Tantangan yang dihadapi oleh pihak kepolisian dalam menerapkan prinsip-prinsip good governance, serta solusi yang dapat diusulkan untuk mengatasi tantangan tersebut
3. Peran partisipasi masyarakat dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Polres Polisi.

## **C. Batasan Istilah**

Dalam penelitian ini, beberapa istilah yang digunakan perlu didefinisikan untuk menghindari salah pengertian. Berikut adalah batasan istilah yang relevan:

1. Penegakan hukum (Rule Of Law)

Memastikan semua orang diperlakukan setara dan adil di hadapan hukum. Prinsip yang memastikan bahwa semua orang, institusi, dan entitas tunduk dan bertanggung jawab terhadap hukum yang dipublikasikan secara umum, ditegakkan secara merata, dan diadili secara independen

## 2. Pelayanan Publik

Kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan layanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## 3. Akuntabilitas

Kewajiban penyelenggara pemerintahan untuk mempertanggung jawabkan tindakan dan keputusan yang diambil kepada publik.

## 4. Transparansi

Prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi terkait kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik.

## 5. Partisipasi

Keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kebijakan publik.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang diteliti adalah:

1. Bagaimana efektivitas penerapan prinsip good governance di Polres Kota Padangsidempuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
2. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam implementasi prinsip-prinsip good governance oleh pihak kepolisian di Polres kota Padangsidempuan?

## **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis bagaimana efektivitas penerapan prinsip good governance di Polres Kota Padangsidimpuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Tantangan apa yang dihadapi oleh pihak Polres kota padasidimpuan dalam penerapan implementasi prinsip-prinsip good governance dan mencari solusi untuk mengatasinya.

## **F. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah pengetahuan mengenai penerapan prinsip good governance dalam konteks pelayanan publik, khususnya di sektor hukum. Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut di bidang hukum tata negara dan administrasi publik.

2. Kegunaan Praktis

Memberikan rekomendasi bagi pihak kepolisian dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan prinsip-prinsip good governance.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Agar penelitian ini menjadi satu kesatuan yang kronologis dan sistematis maka alur pembahasan yang akan disusun adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan, berupa berupa latar belakang masalah, fokus masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan kajian terdahulu.
2. Bab II Landasan Teori, berisi implementasi, konsep good governance, teori pelayanan publik.
3. Bab III Metodologi Penelitian, berupa jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data
4. BAB IV Hasil dan Pembahasan, berisi implementasi prinsip good governance di kantor polisi kota Padangsidimpuan, evaluasi efektivitas pelayanan publik dan tantangan dan solusi dalam implementasi prinsip-prinsip good governance.
5. Bab V Bab V Penutupan, yang berupa kesimpulan dari seluruh pembahasan dan saran

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. Teori Implementasi**

Implementasi adalah suatu kegiatan atau suatu tindakan dari sebuah rencana yang dibuat secara terperinci untuk mencapai suatu tujuan. Implementasi mulai dilakukan apabila seluruh perencanaan sudah dianggap sempurna. Implementasi menurut teori Jones bahwa:

“Those Activities directed toward putting a program into effect”(Proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya). Jadi Implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.<sup>9</sup>

Pengertian implementasi menurut Nurdin Usman dalam bukunya yang berjudul *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* menjelaskan mengenai implementasi sebagai berikut:

“Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan”.<sup>10</sup>

Secara umum istilah implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pelaksanaan atau penerapan. Kalimat implementasi sering dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan

---

<sup>9</sup> Mulyadi, *Implementasi Kebijakan* (Jakarta: Balai Pustaka, 2015).

<sup>10</sup> Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Jakarta: Grasindo, 2002).

tertentu. Menurut Browne dan Wildavsky yang dikutip oleh Siska, Aji, dan Eko dalam jurnal mengungkapkan bahwa “implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan”.<sup>11</sup>

Pengertian implementasi diatas menjelaskan bahwa implentasi itu bukan sekedar aktivitas saja, tetapi juga kegiatan terencana yang dilaksanakan dengan sungguh-sungguh berdasarkan acuan-acuan yang direncanakan dengan sungguh-sungguh. Oleh karena itu implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya yaitu terlaksananya suatu program.

## **2. Konsep Pemerintahan yang Baik (Good governance)**

Good governance ialah tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam mewujudkan konsep good governance maka diperlukan sinergi anatar tiga aktor utama, yakni pemerintah, privat sector, dan civil society. Ketiga aktor ini mempunyai peran dalam mengelola sumber daya, lingkungan social, ekonomi, dan budaya. Pengertian good governance dalam versi World Bank diartikan sebagai penyelenggaraan pengelolaan atau manajemen dalam pemerintah secara solid dan akuntabel serta berdasarkan prinsip dasar yang efisien dan juga pencegahan korupsi baik secara administratif maupun politis.

Menurut definisi Dwi Tata Payana lainnya good governance diartikan sebagai pemerintahan yang baik, tata pemerintahan yang baik, dan sistem pemerintahan yang baik, dari istilah tersebut good governance adalah sebuah proses untuk menyelenggarakan kekuasaan negara dan melaksanakan pemerintahan dengan sistem terbuka (publik good and service), dalam good

---

<sup>11</sup> Siska Haryati, Aji Sudarsono, and Eko Suryana, “Implementasi Data Mining Untuk Memprediksi Masa Studi Mahasiswa Menggunakan Algoritma C4.5 (Studi Kasus: Universitas Dehasen Bengkulu)”, *Jurnal Media Infotama*, vol. 11, no. 2 (2015), p. 131.

governance, “baik” dapat berarti dua hal, pertama, nilai-nilai yang dapat menjunjung tinggi keinginan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat guna mencapai tujuan yang berkelanjutan dan berkeadilan sosial, kedua, aspek fungsional pemerintahan yang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Tata pemerintahan yang baik paling tepat digambarkan sebagai kegiatan pemerintahan yang dilakukan secara bertanggung jawab, adil, efektif, dan efisien dengan menjaga hubungan antara negara, sektor swasta, dan masyarakat umum, ini adalah definisi terbaik dari good governance.<sup>12</sup>

Prinsip tata pemerintahan yang baik merupakan faktor penting dalam mewujudkan sistem yang lebih baik, berdasarkan hal tersebut maka penulis sajikan data berdasarkan 5 prinsip tata pemerintahann yang baik yakni akuntabilitas, transparansi,penegakan hukum, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi.

#### a. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan dasar semua proses pemerintahan dan efektivitas proses ini tergantung pada bagaimana mereka yang berkuasa menjelaskan cara mereka melaksanakan tanggung jawab, baik secara konstitusional maupun hukum. Akuntabilitas merupakan syarat dasar untuk mencegah penyalagunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas

---

<sup>12</sup> Shinta Tomuka, *Penerapan Prinsip-Prinsip Good governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli)*, pp. 3–4.

dengan tingkatan efisiensi, efektivitas, kejujuran, dan kebijaksanaan tertinggi.

Akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemenang amanah (agent) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan , melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.<sup>13</sup>

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai bentuk kewajiban mempertanggung-jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Akuntabilitas dalam konteks pemerintahan memiliki arti pertanggungjawaban yang merupakan salah satu ciri dari terapan good governance. Pemikiran ini bersumber dari pemikiran administrasi publik merupakan isu menuju clean governance atau pemerintahan yang bersih. Akuntabilitas dilihat dari sudut pandang pengendalian merupakan tindakan pada pencapaian tujuan.

Dalam konteks politik, secara singkat accountability mencakup harapan atau asumsi perilaku hubungan antara pemberi mandat dan penerima mandat, sedangkan dalam konsep yang lebih luas accountability memungkinkan adanya negative feedback setelah keputusan atau tindakan

---

<sup>13</sup> Sedarmayanti, *Good governance "Kepemerintahan yang Baik. Bagian Kedua Edisi Revisi* (Bandung: CV Mandar Maju, 2012).

yang diambil, sehingga accountability memiliki fungsi yang amat penting untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan fasilitas, sarana, dan anggaran publik oleh suatu institusi akuntabilitas tidak hanya dimaknai dari konteks politik.

Dalam konteks kebijakan pun dapat dilihat bagaimana mandat itu dilaksanakan untuk memenuhi aspirasi politik masyarakat. Segala hal yang meliputi cara pilihan kebijakan ditetapkan, cara kebijakan dilaksanakan dan didelegasikan, bagaimana kewenangan diberikan, dan bagaimana program dilaksanakan adalah sepenuhnya berdasarkan pada kontekstualitas politik.

#### b. Transparansi

Transparansi berasal dari kata transparency yang memiliki arti sifat suatu benda yang bersifat tembus pandang/tembus sinar sehingga obyek yang ada dibalik benda memiliki sifat transparan akan terlihat dengan jelas dan jernih.<sup>14</sup>

Transparansi yaitu prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui dan mendapat akses informasi seluas- luasnya tentang keuangan. Transparansi atau biasa diartikan dengan keterbukaan adalah pemerintahan memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat terkait dengan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan.<sup>15</sup>

Adanya prinsip transparansi membuat setiap aspek dan dimensi kerja menjadi lebih jelas dan terang, sehingga semua informasi yang paling jujur

---

<sup>14</sup> Dian Purna Anugerah Yuniarti, "Implementasi Prinsip Transparansi Melalui Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2010 pada Industri Ekstraktif", *Yuridika*, vol. 25, no. 1 (2010), pp. 23–37.

<sup>15</sup> D. Agus, *Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005).

tersedia untuk kebutuhan manajemen dan stakeholder. Ketika transparansi diabaikan, maka penyalahgunaan kekuasaan untuk keuntungan pribadi pasti dilakukan. Ada banyak faktor yang mendorong sikap tidak transparansi salah satunya adalah keinginan untuk mendapatkan keuntungan (kekayaan) melalui cara-cara culas (suap, korupsi, kolusi, pemberian komisi, manipulasi dan sebagainya).<sup>16</sup>

### c. Penegakan Hukum

Hukum memiliki peranan penting dalam menegakkan keadilan dan kebenaran. Hukum yang dibuat haruslah bersifat tidak memihak, adil, dan konsisten. Hukum harus diberlakukan tanpa pandang bulu, tidak melihat pada jabatan, materi, dan kekerabatan.

Penegakan hukum merupakan bagian tak terpisahkan dari hukum itu sendiri, bahkan penegakan hukum menjadi cermin dari hukum di suatu Negara. Penegakan hukum dapat pula diartikan sebagai hal yang menegakan atau mempertahankan hukum oleh penegak hukum apabila telah terjadi pelanggaran hukum akan atau mungkin dilanggar.

Konstitusi Negara Republik Indonesia Pasal 27 Undang-undang Dasar 1945 dijelaskan “segala warga negara bersamaan kedudukannya itu dengan tidak ada kecualinya. Kesamaan kedudukan di dalam hukum, termasuk juga dalam penegakan hukum bagi tiap warga negara menjadi panduan bagi para penegak hukum dalam melaksanakan tugasnya. Saat penegak hukum tak lagi memperlakukan warga negara secara sama maka

---

<sup>16</sup> Muhammad Ismail Yusanto and Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002).

hal ini merupakan benih-benih ketidakadilan. Prinsip kesamaan kedudukan didalam hukum salah satu pilar keadilan.

Satjipto Rahardjo mengartikan penegakan hukum dalam prespektif sosiologis adalah bahwa penegakan hukum itu bukan merupakan suatu tindakan yang pasti, menerapkan hukum terhadap suatu kejadian yang dapat diibaratkan menarik garis lurus antara dua titik tetapi penegakkan hukum itu mengandung pilihan dan kemungkinan, oleh karena dihadapkan kepada suatu kenyataan yang kompleks.

Penegakan hukum ditujukan guna meningkatkan ketertiban dan kepastian hukum dalam masyarakat. Hal ini dilakukan antara lain dengan menertibkan fungsi, tugas dan wewenang Lembaga-lembaga yang bertugas menegakkan hokum menurut proporsi ruang lingkup masing-masing, serta didasarkan atas system kerjasama yang baik dan mendukung tujuan yang hendak dicapai.

Penegakan hukum bisa efektif membutuhkan empat unsur:

#### 1) Unsur Substansi Hukum

Substansi hukum dikatakan baik apabila di dalamnya mengandung kepastian hukum dan tidak diskriminatif, mengandung kemanfaatan dan bisa dilaksanakan.

Penegakan hukum yang diskriminatif bermula dari aturan yang ambigu (tidak jelas) sehingga membuka peluang untuk ditafsirkan dengan berbagai macam penafsiran yang seringkali menguntungkan

pihak tertentu. Persamaan perlakuan dalam hukum merupakan implementasi dari persamaan kedudukan dalam hukum.

## 2) Struktur Penegak Hukum

Kesiapan dan kemampuan penegak hukum dalam melaksanakan tugasnya mutlak harus dibekali dengan pemahaman terhadap substansi hukum itu sendiri. Prosedur penanganan perkara hukum seringkali, kewenangan penegak hukum untuk melakukan diskresi seringkali menjadi peluang terciptanya diskriminasi. Kualitas pelanggaran terhadap substansi hukum terus mengalami peningkatan. Kejahatan dilakukan lebih silent, rapi, sistematis, terstruktur dengan baik dan seakan akan tindakan tersebut adalah tindakan yang normal padahal hal itu merupakan tindak kejahatan.

## 3) Unsur sarana dan fasilitas yang dimiliki penegak hukum

Fasilitas yang diberikan Negara kepada para penegak hukum yang belum berimbang dengan beban tugas yang diemban dapat memberikan peluang bagi penegak hukum untuk menyalahgunakan kewenangan untuk mencari keuntungan.

Beban tugas untuk melakukan penegakan hukum dengan meningkatnya kualitas dan kuantitas tindak kejahatan serta kemampuan pelaku untuk memberikan fasilitas yang lebih kepada penegak hukum dijadikan celah untuk mendapatkan perlakuan yang istimewa.

#### 4) Unsur kultur budaya

Memahami kultur budaya harus dilihat dari dua sisi, yang pertama sisi penegak hukum dan yang kedua sisi masyarakat itu sendiri. Tindakan diskriminasi seringkali muncul dari dua pihak, pihak penegak dan pihak masyarakat.

Saat penegak hukum melakukan orang-orang tertentu yang melakukan pelanggaran hukum diperlakukan dengan istimewa karena jabatannya, kekayaannya, pangkatnya dan masyarakat menganggap itu hal yang biasa maka perlakuan ini akan berlangsung terus menerus. Seharusnya masyarakat menempatkan dirinya sebagai kontrol bila terjadi diskriminasi hukum dengan memanfaatkan media massa maupun organisasi kemasyarakatan. Bukan menganggap hal ini sebagai sesuatu yang normal, bahkan masyarakat menjadi bagian dari penyokong adanya perlakuan yang diskriminatif.

Persamaan perlakuan dalam hukum merupakan implementasi dari persamaan kedudukan dalam hukum. Hukum disisi lain bisa menjadi penengah dan solusi konflik yang terjadi dalam bernegara. Akan tetapi pada saat yang lain apabila dalam pengaturan, substansi, sudah berlaku diskriminatif maka hukum akan menjadi akar konflik. Perpecahan antar golongan, suku, ras, agama bisa timbul bermula dari peraturan yang diskriminatif.

Salah satu contoh diskriminatif dalam pengaturan ekonomi, pembangunan, kebijakan tata ruang, kebijakan pemanfaatan sumberdaya

alam, kebijakan sosial, kebijakan hukum, kebijakan dalam mengakses informasi, dan kebijakan politik. Negara ini bisa hancur bila banyak ditemukan peraturan yang diskriminatif.

d. Kesetaraan

Pada prinsip kesetaraan sudah baik dengan memberikan perlakuan yang sama atau tidak membedakan status sosial, serta suku dari masyarakat telah dilakukan oleh aparatur pemerintahan baik di pusat ataupun di daerah. Karena semua pada hakekatnya sama dimata hukum, dan juga mampu berperan serta berpartisipasi baik dalam segala kegiatan-kegiatan dalam aspek bidang politik, juga dalam hokum, bidang ekonomi, serta sosial dan budaya.

e. Efektifitas dan Efisiensi

Dalam menjalankan program-program dan kebijakan, pemerintah berpegang pada prinsip efektif dan efisien. Dimana program dikatakan efektif, jika program yang dijalankan dapat berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pun dengan efisien, artinya pemerintah harus menggunakan anggaran dengan sebaikbaiknya sesuai dengan kebutuhan yang akan dilakukan.

Fungsi dari adanya good governance yaitu terciptanya keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat sehingga dapat menjadikan pemerintahan ini menjadi pemerintahan yang adil, bersih, dan solid dan kemudian melalui penerapan peraturan pemerintah dan tata kelola yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik

merupakan salah satu syarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi rakyat guna mewujudkan impian dan cita-cita bangsa dan negara, dalam konteks ini, perlu dikembangkan dan dilaksanakan sistem akuntabilitas yang adil, kokoh, jelas, bersih dan sehat dari korupsi, kolusi dan nepotisme.<sup>17</sup>

### 3. Teori Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai berikut:

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.<sup>18</sup>

Dari ayat tersebut, yang dimaksud dengan 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.

Menurut Moenir, A.S “Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Berdasarkan pendapat tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Regita Nanda Yuliono, “Implementasi Prinsip–Prinsip *Good governance* dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu dan Riset dan Akutansi*, vol. 8, no. 6 (2019), p. 5.

<sup>18</sup> Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

<sup>19</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008).

Menurut Soetopo dan Napitupulu pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya, pelayanan juga dapat disebut suatu proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terpenuhinya rasa kepuasan dan keberhasilan dari orang yang pemberi layanan dengan penerima layanan.

Secara umum pelayanan dapat diartikan sebagai usaha apa saja yang memaksimalkan kepuasan pelanggan dengan demikian dalam menyajikan pelayanan hendaknya dapat melengkapi dengan sesuatu yang tidak hanya dinilai dengan materi semata, tetapi ketulusan, keikhlasan dan integritas yang ditunjukkan pemberi pelayanan jauh lebih penting.<sup>20</sup>

Menurut pendapat Boediono bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.<sup>21</sup>

Hakikat pelayanan publik itu sendiri menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan kepada orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

---

<sup>20</sup> Napitupulu, *Seri Ilmu Pemerintahan: Menakar Urgensi Otonomi Daerah* (Jakarta: Alumni, 2007).

<sup>21</sup> Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003).

Dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan, bahwa pelayanan publik sendiri adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>22</sup>

a. Prinsip Pelayanan Publik

Layanan publik merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung prinsip-prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan kesopanan-dan keramahan, dan kenyamanan.

Berikut prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:<sup>23</sup>

- 1) Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundangundangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- 2) Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

---

<sup>22</sup> Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>23</sup> Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Yogyakarta: PT Refika Aditama, 2010).

- 3) Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 4) Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5) Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
- 6) Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- 7) Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 8) Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

b. Asas Pelayanan Publik

Secara teoritis juga tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional. Asas yang harus terpenuhi dalam proses pelayanan publik di antaranya harus terdapat prinsip yang ada dalam pelayanan publik dan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional,

partisipatif, keamanan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Asas-asas tersebut dapat memberikan rasa puas kepada pengguna pelayanan.<sup>24</sup>

Asas pelayanan publik undang-undang no 25 tahun 2009 pasal 4 terdapat 12 asas, yaitu:

- 1) Kepentingan umum
- 2) Kepastian hukum
- 3) Kesamaan HAM
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Keprofesionalan
- 6) Partisipatif
- 7) Persamaan perlakuan
- 8) Keterbukaan
- 9) Akuntabilitas
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus kelompok rentan
- 11) Ketepatan waktu
- 12) Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Adapun dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa tujuan undang-undang pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

---

<sup>24</sup> Achmad Batinggi, *Manajerial Pelayanan Umum* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999).

- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan dan koperasi yang baik.
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan menurut KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan ialah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik pemberi maupun penerima pelayanan.

#### c. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan.

Dalam rancangan undang-undang pelayanan publik pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, komponen standar dalam pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- 2) Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 4) Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 5) Biaya/tarif, yaitu ongkos yang sarana, dan/atau dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 6) Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang berikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 7) Sasaran, prasaranan, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok renta.
- 8) Kompetensi pelaksanaan, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 9) Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 11) Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan, yaitu kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, resiko dan keraguraguan.
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana, yaitu untuk pengetahuan seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan

## **B. Kajian/ Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian oleh Meriyanti Mayesti Bauky,dkk yang berjudul “Pengaturan Prinsip Good governance dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik” *Jurnal Riset Ilmu Hukum*. Vol.1, No.4, Oktober 2024.<sup>25</sup>

Hasil yang dikemukakan dalam penelitian ini, yaitu (1) Pengaturan Prinsip Good governance dimana terdapat lima fungsi yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang (2) Prinsip Good governance dalam Menjamin Kepastian Hukum dan Keadilan dimana terdapat 6 landasan atau Prinsip Kepemerintahan yang diberlakukan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang (3) Implikasi Prinsip Good governance dalam Pelayanan Publik dimana moto

---

<sup>25</sup> Meriyanti Mayesti Bauky and others, “Pengaturan Prinsip *Good governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”, *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, vol. 1, no. 4 (2024).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kupang dalam melakukan kegiatan pelayanan perizinan adalah “CEPAT” dengan penjelasan, yaitu cermat, efisien, professional, akuntabel dan transparan.

2. Penelitian oleh Ipan Nurhidayat. Dengan judul “Prinsip-Prinsip Good governance Di Indonesia” *Journal E-Gov Wiyata: Education and Government*. Volume 1 Nomor 1 Februari 2023.<sup>26</sup>

Good governance mulai muncul di Indonesia setelah era reformasi. Hal ini dilatar belakangi oleh berbagai macam permasalahan yang muncul Tuntutan pemerintah orde baru yaitu presiden sebagai pusat kekuasaan. sebagai akibat dari konstitusi maupun akibat dari lembaga tinggi negara lainnya yang tidak berjalan dengan baik, dan juga tersumbatnya control social yang berasal dari partisipasi masyarakat. penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan metode ini peneliti berusaha untuk mendeskripsikan, menganalisis. Good governance ini hadir sebagai salah satu bentuk solusi dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dalam suatu negara.

Good governance membantu mengintegrasikan anatar peran pemerintah, privat sector, dan masyarakat untuk mencapai konsesus bersama, dimana dalam pelaksanaannya dapat di pertanggungjawabkan dan bersifat efektif dan efesien. Dengan memperhatikan nilai-nilai dan cara kerja good governance, Good governance merupakan wujud penyampaian pertanggungjawaban dari para penerima amanah kepada pemberi amanah

---

<sup>26</sup> Ipan Nurhidayat, “Prinsip-Prinsip *Good governance* Di Indonesia”, *Journal E-Gov Wiyata: Education and Government*, vol. 1, no. 1 (2023).

belum memuaskan bilamana kesadaran tentang bagaimana pentingnya menerapkan prinsip-prinsip *good and clean governance* dan kebutuhan bagi penyelenggara negara maka korupsi, nepotisme dan penyimpangan-penyimpangan lainnya dapat diminimalisir. Pemerintah juga bisa dikatakan baik apabila pembangunannya dapat dilakukan dengan biaya yang sangat minimal namun dengan hasil maksimal.

3. Penelitian oleh Zrp. Tj. Mulyono, Tri Rahayu Utami yang berjudul “Optimalisasi Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Guna Mewujudkan *Good governance* Sektor Layanan Publik.”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa guna mewujudkan peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik pada era Revolusi Industri 4.0 saat ini, dapat diwujudkan melalui upaya-upaya yang telah disebutkan. Upaya di tersebut dapat semakin optimal apabila melibatkan partisipasi masyarakat sebagai salah satu syarat terciptanya *good governance*. Partisipasi masyarakat dalam hal ini adalah keterlibatan yang memungkinkan masyarakat memberi masukan dan melaksanakan evaluasi serta penilaian terhadap eksistensi JDIH (Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum).

4. Skripsi karya Thoriq Abdul Aziz mahasiswa fakultas pendidikan ilmu pengetahuan social universitas pendidikan Indonesia yang berjudul "Implementasi Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Sektor Publik Bidang Pendidikan (Studi Kasus: Dinas Pendidikan Kota Bandung).<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Thoriq Abdul Aziz, “Implementasi Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Sektor Publik Bidang Pendidikan (Studi Kasus: Dinas Pendidikan Kota Bandung)”, Skripsi (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2020).

Hasil penelitian tersebut adalah: (1) Pelaksanaan pelayanan publik satu-atap adalah cara yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis prinsip good governance; (2) Prinsip good governance yang diterapkan adalah akuntabel, bertanggung jawab, efektif dan efisien; (3) Masyarakat pengguna pelayanan publik merasakan hambatan pelayanan dari aspek efektivitas dan efisiensi waktu pelayanan, dan sikap tanggung jawab pegawai saat melakukan pelayanan publik; (4) Upaya yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung adalah sosialisasi kejelasan prosedur pelayanan kepada masyarakat secara masif dan evaluasi kebijakan pelayanan satu atap dengan meninjau kembali indikator good governance yang digunakan dalam pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

5. Skripsi Aldo Rofika mahasiswa Hukum Tata Negara (Siyasah) yang berjudul “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kelurahan Air Tiris Kecamatan Kampar Menurut Perspektif Fiqih Siyasah.”<sup>28</sup>

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan oleh Kantor Kelurahan Air Tiris telah melakukan pelayanan yang baik. Hal ini ditandai dengan ketepatan waktu pemrosesan/pembuatan akta atau dokumen layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (Standar Oprasional Pelayanan), serta seluruh pembuatan akta maupun dokumen tidak dipungut biaya atau gratis. Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Air Tiris sesuai dengan Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 karena telah memenuhi kriteria

---

<sup>28</sup> Aldo Rofika, “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kelurahan Air Tiris Kecamatan Kampar Menurut Perspektif Fiqih Siyasah”, Skripsi (Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2024).

pelayanan publik yang baik untuk mensejahterakan dan mampu mengayomi masyarakat dengan sepenuh hati dan semaksimal mungkin dengan memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. Pelayanan publik oleh Kantor Kelurahan Air Tiris tersebut juga telah sesuai dengan fiqih siyasah karena sudah memenuhi SOP dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini ditunjang dengan adanya inovasi terhadap pelayanan publik bahkan mampu bekerja sama dengan lembaga

6. Skripsi Umi Kalsum dengan judul “Implementasi Pelayanan Publik Melalui Penanganan Dugaan Pelanggaran Ham Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham Sulawesi Selatan.”<sup>29</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Implementasi pelayanan publik melalui penanganan dugaan pelanggaran HAM telah terlaksana secara prosedural sesuai dengan yang tercantum di dalam peraturan menteri nomor 23 tahun 2022 namun belum maksimal. Pemerintah harus memastikan keberadaan layanan publik yang berkualitas untuk menjamin hak-hak dasar setiap individu. Penting bagi pemerintah untuk menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Namun, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan pengaduan sering menjadi kendala dalam proses ini. Hal ini menuntut peran aktif pemerintah untuk memfasilitasi dan memudahkan akses serta pemahaman masyarakat terhadap layanan tersebut.

(2) Faktor-faktor yang memengaruhi suatu laporan pengaduan melalui

---

<sup>29</sup> Umi Kalsum, “Implementasi Pelayanan Publik Melalui Penanganan Dugaan Pelanggaran Ham Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham Sulawesi Selatan”, Skripsi (Makassar: Universitas Hasanuddin, 2024).

penanganan dugaan pelanggaran ham tidak ditindaklanjuti meliputi: kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan pengaduan, kurangnya dokumen pendukung, klasifikasi kasus, dan masalah anggaran.

7. Skripsi Siti Fauziah Nur Ariani dengan judul “Implementasi Prinsip-Prinsip Good governance Dalam Pelayanan Publik Di Tingkat Lokal (Studi Lokasi Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal).”<sup>30</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:

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

---

<sup>30</sup> Siti Fauziah Nur Ariani, “Implementasi Prinsip-Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Publik Di Tingkat Lokal (Studi Lokasi Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal)”, Skripsi (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2022).

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Waktu Dan Tempat Penelitian**

##### **1. Waktu Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Polres Padangsidimpuan mulai dari tanggal 14 Juli 2025 sampai dengan 15 Agustus 2025.

##### **2. Tempat Penelitian**

Polres Padangsidimpuan terletak di Jalan Jenderal Sudirman, Kelurahan Sitamiang, Kecamatan Padangsidimpuan Selatan.. Lokasi strategis ini memudahkan akses bagi masyarakat yang perlu melakukan laporan atau mendapatkan informasi terkait keamanan.

#### **B. Jenis Penelitian**

Di dalam penelitian hukum terdapat beberapa metodologi dan pendekatan. Dalam hal Penulis menggunakan metode kualitatif empiris. Dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi. Sumber data dari hasil wawancara ditambah dengan beberapa data sekunder seperti dokumen.

Penelitian kualitatif adalah penelitian empiris yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Dalam penelitian kualitatif ini, proses dan makna atau perspektif subjek lebih ditonjolkan. penelitian empiris bisa diartikan sebagai ilmu pengetahuan sosial, yakni suatu pengelompokan ilmu pengetahuan yang fokus pada penelitian perilaku manusia dan lingkungan. Tetapi, berbeda dengan ilmu pengetahuan alam atau sains yang meneliti alam dan gejalanya.

Penelitian empiris merupakan metode penelitian dilakukan menggunakan bukti-bukti empiris. Bukti empiris inilah sebagai informasi yang diperoleh melalui observasi atau Eksperimen.

Seperti yang telah diungkapkan di atas penelitian ini nantinya akan menggunakan metode penelitian empiris. Metode empiris merupakan metode yang fokus pada pengamatan yang mendalam, oleh karenanya penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif. Nantinya peneliti akan melakukan observasi, wawancara, analisis, dan literatur (kepuustakaan) baik berupa buku, catatan, maupun laporan hasil penelitian dari peneliti terdahulu yang digunakan sebagai data primer yang berkaitan dengan skripsi ini terutama kajian hukum.

Menurut Peter Mahmud Marzuki juga menyajikan konsep penelitian hukum empiris, yang ia sebut sebagai socio legal research (penelitian sosio legal) yang diartikan sebagai “penelitian sosio legal hanya menempatkan hukum sebagai gejala sosial. Dalam hal yang demikian, hukum dipandang dari segi luarnya saja. Oleh karena itulah dalam penelitian sosio legal, hukum selalu dikaitkan dengan masalah sosial. Penelitian-penelitian yang demikian merupakan penelitian yang menitik beratkan pada perilaku individu atau masyarakat dalam kaitannya dengan hukum.”<sup>31</sup>

### **C. Unit Analisis/ Subjek Penelitian**

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Kantor Polres Kota Padangsidempuan, yang berfokus pada implementasi prinsip-prinsip good

---

<sup>31</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005).

governance dalam pelayanan publik di bidang hukum. Penelitian ini akan mengkaji berbagai aspek, termasuk struktur organisasi Polres, proses pelayanan yang diberikan, serta efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Selain itu, penelitian ini juga akan melibatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima, serta tantangan yang dihadapi oleh pihak kepolisian dalam menerapkan prinsip-prinsip tersebut.

Dengan pendekatan kualitatif, data akan dikumpulkan melalui wawancara dengan petugas dan masyarakat, serta observasi langsung di lokasi. Melalui analisis ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana good governance diimplementasikan dalam konteks pelayanan hukum di Polres Kota Padangsidimpuan.

#### **D. Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber utama, bisa melalui wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya . Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak terkait dan observasi lapangan oleh peneliti.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah jenis data yang dikumpulkan melalui sumber primer oleh penelitian sebelumnya dan tersedia bagi peneliti untuk digunakan pada penelitiannya sendiri. Jenis data ini berasal dari peneliti yang mengumpulkan data untuk keperluan tertentu, kemudian menyediakannya agar

bisa dipakai peneliti lain. Sumber data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian berupa laporan, buku, jurnal, karya tulis, media online, dan artikel-artikel yang mendukung dalam penulisan penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini melalui dokumentasi dengan cara penelusuran dan penelitian kepustakaan, yaitu mencari data mengenai penelitian. Teknik ini dilakukan dengan cara mencari, mencatat, menganalisis, dan mempelajari data-data yang berupa bahan-bahan pustaka yang berkaitan serta dengan cara menelaah sumber-sumber kepustakaan tersebut. Pada tahap penelitian ini agar diperoleh data yang valid dan bisa dipertanggung jawabkan, maka data dapat diperoleh melalui:

##### **1. Observasi**

Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memerhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut . Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan yaitu dengan mengadakan pengamatan secara langsung ke objek penelitian yaitu di kantor polisi kota padangsidempuan.<sup>32</sup>

##### **2. Wawancara**

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan di mana dua orang

---

<sup>32</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), p. 143.

atau lebih berhadapan fisik. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak mungkin dan sejelas mungkin kepada subjek penelitian.<sup>33</sup>

Adapun wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara bebas terpimpin yaitu proses tanya jawab langsung dimana dalam melaksanakan interview pewawancara membawa pedoman wawancara yang hanya memuat garis-garis besar tentang hal-hal yang ditanyakan, wawancara ditujukan kepada salah satu pimpinan di kantor polisi padangsidempuan

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data yang mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.<sup>34</sup>

## F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan beberapa teknik pengecekan keabsahan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif, di antaranya adalah sebagai berikut:

### 1. Pengecekan Triangulasi

Triangulasi adalah teknik yang digunakan untuk memverifikasi data dengan menggunakan berbagai sumber, metode, atau teori yang berbeda.<sup>35</sup>

Dalam konteks penelitian ini, triangulasi akan dilakukan dengan cara:

---

<sup>33</sup> *Ibid.*, p. 160.

<sup>34</sup> Suharsini Arikunto, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Rienekan Cipta, 2014).

<sup>35</sup> Norman K. Denzin, *The research act: a theoretical introduction to sociological methods* (New York London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017), p. 297.

## 2. Sumber Triangulasi

Memperoleh data dari berbagai informan yang berbeda, seperti petugas di Kepolisian Resor Kota Padangsidempuan, serta masyarakat yang mengurus pelayanan di Polres Padangsidempuan

### a. Metode Triangulasi

Data yang diperoleh melalui wawancara akan diverifikasi melalui observasi lapangan dan dokumentasi, sehingga kesimpulan yang diperoleh lebih kredibel dan sah.

### b. Triangulasi Teoritis

Menggunakan teori yang relevan, seperti teori good governance dan teori-teori hukum yang terkait, untuk membandingkan temuan penelitian dengan kerangka teori yang ada.<sup>36</sup>

## 3. Pengecekan Kredibilitas (Credibility)

Uji kredibilitas dalam penelitian kualitatif adalah langkah penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan fenomena yang terjadi di lapangan. Menurut Creswell, uji kredibilitas bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan validitas temuan penelitian agar dapat dipercaya. Uji kredibilitas digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan fenomena yang terjadi.<sup>37</sup>

Dalam penelitian ini, kredibilitas data akan diuji dengan cara:

---

<sup>36</sup> *Ibid.*, p. 299.

<sup>37</sup> John W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 4th edition (Los Angeles: SAGE Publications, 2014).

- a. Melakukan member checking atau verifikasi kepada informan untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan sesuai dengan kenyataan dan tidak ada interpretasi yang salah.
- b. Melakukan wawancara mendalam dengan informan untuk mendapatkan data yang lebih kaya dan lebih mendalam.
- c. Menggunakan penyajian deskriptif yang jelas dan akurat tentang apa yang ditemukan di lapangan, untuk meminimalkan kesalahan dalam interpretasi data.

#### 4. Pengecekan Dependabilitas

Dependabilitas berfokus pada konsistensi data yang diperoleh dari waktu ke waktu dan dengan cara yang berbeda. Untuk memastikan dependabilitas dalam penelitian ini: Proses penelitian akan didokumentasikan dengan jelas, mulai dari perencanaan, pengumpulan data, hingga analisis data.<sup>38</sup>

Peneliti akan mencatat proses pengumpulan data secara rinci agar dapat dipertanggungjawabkan dan direplikasi di masa mendatang. Audit trail dilakukan, yaitu peneliti akan mengungkapkan semua keputusan yang diambil selama penelitian dan langkah-langkah yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data.

---

<sup>38</sup> Yvonna S. Lincoln and Egon G. Guba, *Naturalistic inquiry*, Nachdr. edition (Newbury Park, Calif.: Sage, 20), p. 290.

## 5. Pengecekan Konfirmabilitas

Konfirmabilitas berfokus pada objektivitas dan netralitas data.<sup>39</sup> Untuk memastikan konfirmabilitas dalam penelitian ini:

- a) Peneliti akan berusaha untuk tidak memasukkan bias pribadi dalam analisis data, dengan menjaga jarak antara peneliti dan subjek penelitian.
- b) Peneliti akan mencatat seluruh proses penelitian dengan jelas agar orang lain dapat menilai kesimpulan yang diambil berdasarkan data yang ada, tanpa adanya pengaruh subyektif peneliti.

## 6. Pengecekan Transferabilitas

Transferabilitas berhubungan dengan sejauh mana hasil penelitian ini dapat diterapkan atau digeneralisasikan ke konteks atau setting lain yang serupa.<sup>40</sup> Meskipun penelitian ini bersifat kontekstual terhadap Polres Kota Padangsidempuan, peneliti akan memastikan bahwa hasil penelitian disajikan dengan rinci dan transparan agar pembaca dapat memahami konteks penelitian dan mempertimbangkan aplikasi temuan di tempat lain yang relevan.

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh

---

<sup>39</sup> *Ibid.*, p. 301.

<sup>40</sup> Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, p. 220.

diri sendiri dan orang lain.<sup>41</sup> Model analisis data dalam penelitian ini mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman, yaitu aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas.

---

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), p. 244.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Sejarah Polres Padangsidempuan**

Pembangunan keamanan dan ketertiban masyarakat di Indonesia, khususnya di wilayah Sumatera Utara, telah menjadi prioritas bagi pemerintah. Salah satu langkah strategis yang dilakukan adalah mendirikan Polres di berbagai daerah, salah satunya adalah Polres Padangsidempuan. Kota Padangsidempuan, yang dikenal sebagai salah satu daerah yang kaya akan budaya dan sumber daya alam, membutuhkan institusi penegakan hukum yang kuat untuk menjaga keamanan serta memberikan kenyamanan bagi warganya.

Polres Padangsidempuan resmi didirikan pada tanggal 1 November 2000. Sebelum berdirinya Polres, kepolisian di kawasan ini masih berada di bawah naungan Poltabes Medan. Dalam era reformasi pemerintahan, kebutuhan untuk membentuk Polres yang independen semakin mendesak seiring dengan meningkatnya tantangan keamanan dan kriminalitas di wilayah tersebut.

Proses pendirian Polres Padangsidempuan melibatkan serangkaian langkah administratif dan pengorganisasian yang kompleks. Dengan dukungan dari pemerintah daerah dan masyarakat setempat, Polres Padangsidempuan dibentuk untuk memperkuat struktur organisasi kepolisian yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sejak didirikan, Polres Padangsidempuan mengalami berbagai perkembangan baik dari segi jumlah personel, fasilitas, maupun teknologi. Awalnya, Polres ini memiliki jumlah personel yang terbatas, namun seiring

berkembangnya kebutuhan keamanan, jumlah anggota terus ditambah. Pengadaan berbagai fasilitas juga dilakukan, seperti gedung kantor yang representatif, kendaraan operasional, dan perlengkapan modern untuk mendukung kegiatan operasional.

Salah satu langkah penting dalam pengembangan organisasi adalah pelatihan dan peningkatan kapasitas anggota. Polres Padangsidempuan sering menggelar pelatihan baik di level internal maupun kerja sama dengan lembaga lain untuk memastikan anggotanya memiliki kompetensi yang memadai dalam penanganan berbagai kasus.

## **1. Visi dan Misi Polres Padangsidempuan**

### **a. Visi**

Terwujudnya Polres Padangsidempuan yang profesional, berintegritas, dan responsif dalam menciptakan keamanan, ketertiban, dan kenyamanan masyarakat Kota Padang Sidempuan.

### **b. Misi**

- 1) Melaksanakan penegakan hukum secara adil, transparan, dan akuntabel.
- 2) Meningkatkan kualitas layanan publik kepolisian dengan pendekatan humanis dan inovatif.
- 3) Membangun kemitraan strategis dengan masyarakat, pemerintah, serta lembaga swadaya untuk pencegahan kejahatan.
- 4) Mengoptimalkan pencegahan dan pemberantasan tindak pidana narkoba serta kejahatan konvensional.

- 5) Mewujudkan keselamatan berlalu lintas melalui pendidikan, sosialisasi, dan penegakan aturan.
- 6) Menjaga dan meningkatkan profesionalisme serta integritas personel melalui pembinaan, pelatihan, dan pengawasan berkelanjutan.
- 7) Mengembangkan sarana dan prasarana modern yang mendukung tugas kepolisian sesuai perkembangan teknologi.

## **2. Tugas dan Fungsi Polres Padangsidempuan**

Polres Padangsidempuan memiliki tugas dan fungsi yang tidak hanya terbatas pada penegakan hukum, tetapi juga mencakup layanan masyarakat.

Beberapa tugas utama dari Polres Padangsidempuan meliputi:

### **a. Menjaga Keamanan dan Ketertiban Umum (Kamtibmas)**

Polres berperan penting dalam mencegah dan menangani berbagai tindak kejahatan seperti pencurian, penipuan, dan kekerasan. Melalui patroli rutin dan kerja sama dengan masyarakat, Polres berusaha menciptakan suasana aman bagi warganya.

### **b. Penyelesaian Kasus**

Penanganan perkara kejahatan adalah salah satu fungsi utama Polres. Anggota Polres menjalankan penyelidikan dan penyidikan untuk mengungkap kasus dengan profesionalisme yang tinggi.

### **c. Layanan Masyarakat**

Polres Padangsidempuan juga memberikan layanan kepada masyarakat seperti pelayanan SKCK (Surat Keterangan Catatan

Kepolisian), pengawasan terhadap kegiatan masyarakat, serta penanganan aduan masyarakat terkait masalah-masalah sosial.

## **B. Efektivitas Penerapan Prinsip Good Governance Di Polres Kota Padangsidimpuan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

Efektivitas merupakan landasan yang berguna untuk mencapai tujuan yang telah ditargetkan oleh pemerintahan maupun Lembaga. Bisa dikatakan efektif itu apabila sudah terlaksananya tujuan yang telah ditentukan tersebut secara baik dan optimal.

Membahas tentang ukuran efektivitas di dalam penelitian memanglah sangat penting agar dapat mengetahui apakah pekerjaannya sudah efektif atau belum. Adapun ukuran efektif sebagai berikut:

### **1. Pencapaian Tujuan**

Pencapaian ialah keseluruhan upaya dalam mengakhiri sebuah proses. Oleh sebab itu agar pencapaian target akhir terjamin 100% maka sangat dibutuhkan pentahapan-pentahapan, baik pada pentahapan targetnya maupun pentahapan pada klarifikasinya. Dalam pencapaian ini dibutuhkan waktu dan target kongkrit.

### **2. Integrasi**

Integrasi merupakan ukuran dari kemampuan suatu pemerintahan atau lembaga untuk melaksanakan sosialisasi atau komunikasi bertujuan untuk mengembangkan kesepakatan dan dialog dengan berbagai macam pemerintahan atau lembaga yang lain.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan bapak A. Jamil Siregar SH. Jabatan sebagai Kaurmintu (Kepala Urusan Administrasi dan Tata Usaha). Penulis menyimpulkan bahwa:

Di Polres Kota Padangsidempuan, penerapan prinsip-prinsip Good Governance, seperti transparansi, akuntabilitas, rule of law, kesetaraan, efektivitas, dan efisiensi, sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan prinsip-prinsip ini bukan hanya sekadar formalitas, melainkan telah menjadi bagian dari budaya kerja di Polres. Melalui pendekatan ini, Polres terus berupaya memperbaiki dan mengembangkan sistem pelayanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.<sup>42</sup>

Untuk memastikan akuntabilitas dalam pelayanan publik, Polres Kota Padangsidempuan telah mengembangkan sistem pengaduan masyarakat yang memudahkan warga dalam menyampaikan keluhan. Setiap pengaduan yang diterima dicatat dan ditindaklanjuti secara cepat, sehingga masyarakat merasa didengar dan diakomodasi. Selain itu, penerapan pelayanan terintegrasi memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan di satu tempat, yang memudahkan pemantauan dan akuntabilitas layanan yang diberikan.

Komunikasi antara Polres dan masyarakat juga menjadi prioritas dalam penerapan Good Governance. Polres memanfaatkan berbagai saluran komunikasi yang efektif, termasuk media sosial seperti Facebook, Instagram, dan TikTok, untuk menyampaikan informasi mengenai kebijakan dan layanan secara langsung. Dengan cara ini, masyarakat dapat dengan cepat mendapatkan informasi yang dibutuhkan serta terlibat dalam proses pelayanan publik.

---

<sup>42</sup> A. Jamil Siregar, wawancara pribadi oleh penulis dengan Kepala Urusan Administrasi dan Tata Usaha Polres Padangsidempuan, Padangsidempuan, 16 Juli 2025.

Polres memastikan bahwa seluruh staf dan petugas mematuhi prinsip-prinsip Good Governance melalui langkah-langkah sistematis dan terencana. Program pelatihan dan sosialisasi berkala diadakan untuk menekankan pentingnya prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Dalam pelatihan ini, para petugas diberikan pemahaman mendalam tentang etika pelayanan dan tanggung jawab mereka terhadap masyarakat, yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan.

Selain pelatihan, Polres juga menerapkan sistem pengawasan internal yang ketat. Setiap tindakan dan keputusan yang diambil oleh staf dapat dipantau dan dievaluasi secara berkala. Penerapan kode etik dan sanksi disiplin bagi pelanggaran juga merupakan bagian dari upaya ini, sehingga setiap anggota menyadari konsekuensi dari tindakan yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip Good Governance. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang mendukung penerapan prinsip-prinsip tersebut secara konsisten.

Polres Kota Padangsidimpuan berkomitmen untuk terus meningkatkan penerapan prinsip Good Governance guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu harapan utama adalah peningkatan kolaborasi dengan masyarakat dan berbagai stakeholder. Dengan melibatkan masyarakat lebih aktif, feedback dan masukan dari warga dapat diintegrasikan dalam kebijakan dan layanan yang diberikan.

Melalui kombinasi antara pelatihan, pengawasan, dan kolaborasi, Polres berharap dapat menciptakan sistem pelayanan yang lebih baik dan lebih responsif.

Komitmen ini diharapkan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polres serta mendorong partisipasi aktif dalam menjaga keamanan dan ketertiban.

Dengan demikian, penerapan prinsip-prinsip Good Governance di Polres Kota Padangsidempuan tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga untuk membangun hubungan yang lebih baik antara kepolisian dan masyarakat. Upaya ini diharapkan dapat menciptakan masyarakat yang lebih terlibat dan sadar akan peran mereka dalam mendukung keamanan dan ketertiban di lingkungan mereka.

Selain dari wawancara dengan Polres Kota Padangsidempuan, penulis juga mewawancarai masyarakat sekitar kota padangsidempuan. Penulis juga menyimpulkan bahwa masyarakat menilai bahwa transparansi di Polres Kota Padangsidempuan masih perlu ditingkatkan. Banyak warga merasa kurang mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur dan kebijakan yang diterapkan. Ketika mengurus dokumen, sering kali tidak ada petunjuk yang memadai, sehingga prosesnya terasa lambat dan membingungkan.

Meskipun demikian, masyarakat menghargai upaya Polres dalam menyediakan informasi melalui media sosial. Meskipun upaya tersebut ada, efektivitasnya belum sepenuhnya dirasakan oleh warga. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam cara informasi disampaikan kepada masyarakat.

Selain itu, masyarakat merasa bahwa Polres cukup mendengarkan masukan yang diberikan. Ketika keluhan mengenai kebisingan di lingkungan diajukan, Polres segera menanggapi dan mengadakan pertemuan dengan warga.

Tindakan ini menunjukkan komitmen Polres untuk berinteraksi dengan masyarakat dan menangani isu-isu yang dihadapi.

Namun, ada harapan dari masyarakat agar tanggapan terhadap keluhan dapat dilakukan lebih cepat. Kecepatan dalam menangani masalah menjadi salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polres. Dengan meningkatkan transparansi dan responsivitas, diharapkan hubungan antara Polres dan masyarakat dapat semakin baik.

### **C. Tantangan Yang Dihadapi Dalam Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Oleh Pihak Kepolisian Di Polres Kota Padangsidimpuan**

Implementasi prinsip-prinsip good governance oleh pihak kepolisian menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Salah satu tantangan utama adalah resistensi internal, di mana beberapa anggota mungkin tidak terbiasa dengan perubahan sistem atau prosedur yang mengedepankan transparansi dan akuntabilitas.

Selain itu, keterbatasan sumber daya, baik dari segi dana maupun tenaga manusia, sering kali menghambat pelaksanaan program-program yang mendukung good governance, seperti pelatihan dan pengembangan teknologi informasi. Persepsi publik yang negatif terhadap kepolisian juga menjadi hambatan, sebab hal ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat dan partisipasi mereka dalam proses pengambilan keputusan. Proses birokrasi yang lambat dan kompleksitas kebijakan yang berlapis membuatnya sulit bagi petugas untuk menerapkan prinsip-prinsip tersebut secara konsisten.

Dengan ini penulis melakukan wawancara kembali dengan bapak P. Siregar jabatan sebagai KASIUM (Kepala Sekretariat Umum). Penulis menyimpulkan bahwa

Dalam menerapkan prinsip-prinsip Good Governance, Polres Kota Padangsidimpuan menghadapi sejumlah tantangan signifikan. Salah satu tantangan utama adalah resistensi internal dari beberapa anggota yang masih terikat pada cara kerja lama, mengakibatkan proses perubahan yang lambat. Selain itu, persepsi negatif masyarakat terhadap kepolisian juga menjadi hambatan, karena dapat mengurangi kepercayaan dan partisipasi warga dalam interaksi dengan Polres. Birokrasi yang lambat dan kompleksitas kebijakan semakin menyulitkan implementasi prinsip-prinsip tersebut, sehingga diperlukan upaya berkelanjutan untuk mencari solusi dan melibatkan semua pihak dalam proses perbaikan.

Polres telah melakukan berbagai upaya strategis untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Salah satunya adalah dengan rutin mempublikasikan laporan kinerja dan kegiatan melalui media sosial dan website resmi, sehingga masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan akurat. Selain itu, Polres aktif mengadakan sosialisasi dan dialog langsung dengan masyarakat, seperti forum terbuka dan kunjungan ke sekolah-sekolah, untuk menjelaskan peran kepolisian serta mendengarkan keluhan dan aspirasi warga. Keterlibatan masyarakat dalam program kolaboratif, seperti kegiatan kemanusiaan dan pengamanan lingkungan, juga menunjukkan komitmen Polres untuk melayani dan melindungi masyarakat.

Tingkat pendidikan dan kesadaran masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam berinteraksi dengan kepolisian bervariasi. Masyarakat dengan pendidikan lebih tinggi cenderung lebih aktif dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan, sementara segmen masyarakat di daerah terpencil sering kali kekurangan informasi mengenai hak-hak mereka. Untuk mengatasi masalah ini, Polres berupaya mengadakan program sosialisasi yang lebih luas, termasuk pelatihan dan penyuluhan kepada berbagai kalangan masyarakat, agar mereka lebih memahami hak-hak mereka dan merasa nyaman berkomunikasi dengan kepolisian.

Polres Kota Padangsidimpuan juga mengadakan forum dialog secara rutin yang melibatkan berbagai elemen masyarakat, termasuk tokoh masyarakat, pemuda, dan organisasi lokal. Forum ini bertujuan untuk mendiskusikan kebijakan dan pelayanan yang ada, serta memanfaatkan platform media sosial untuk mengumpulkan tanggapan dan saran dari masyarakat secara lebih cepat dan luas. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik.

Ke depan, Polres berencana untuk mengatasi tantangan dalam penerapan Good Governance dengan langkah-langkah konkret. Peningkatan pelatihan bagi anggota kepolisian mengenai prinsip-prinsip Good Governance dan etika pelayanan menjadi prioritas. Selain itu, sistem pengawasan internal akan diperkuat untuk memastikan semua prosedur diikuti dengan baik. Polres juga akan lebih aktif melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan penggunaan teknologi digital untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan mendapatkan informasi. Dengan langkah-

langkah ini, diharapkan Polres dapat menciptakan pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif.

Masyarakat merasakan adanya kendala dalam komunikasi antara Polres dan warga, di mana informasi mengenai program atau kebijakan sering kali tidak disampaikan dengan jelas. Ketika ada sosialisasi, hanya sedikit orang yang mengetahui acara tersebut, dan respon terhadap pertanyaan atau keluhan dari masyarakat sering kali lambat. Hal ini membuat warga merasa kurang diperhatikan dan mengurangi kepercayaan mereka terhadap Polres.

Di samping itu, tantangan besar dalam hal transparansi juga menjadi perhatian. Informasi mengenai kebijakan dan prosedur sering kali kurang jelas, sehingga masyarakat kesulitan untuk memahaminya. Kurangnya partisipasi aktif dari masyarakat turut menjadi hambatan, karena banyak yang tidak tahu bagaimana cara menyampaikan pendapat atau keluhan mereka kepada pihak kepolisian. Situasi ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam komunikasi dan keterlibatan masyarakat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Polres.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip Good Governance di Polres Kota Padangsidimpuan telah dilakukan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat tantangan yang signifikan. Prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat sudah mulai diterapkan dalam berbagai aspek pelayanan publik. Namun, masih ada kebutuhan untuk meningkatkan komunikasi antara Polres dan masyarakat, serta mempercepat respon terhadap keluhan yang diajukan oleh warga. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan publik.

Selain itu, tantangan seperti resistensi internal dan persepsi negatif masyarakat terhadap kepolisian menjadi hambatan dalam implementasi Good Governance. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan meningkatkan kesadaran mereka mengenai hak-hak dalam berinteraksi dengan pihak kepolisian. Dengan mengatasi tantangan ini dan melanjutkan upaya untuk meningkatkan transparansi serta akuntabilitas, Polres Kota Padangsidimpuan dapat lebih efektif dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif, yang pada gilirannya akan mendukung terciptanya pembangunan yang inklusif dan berkeadilan di masyarakat.

## **B. Saran**

Saran yang dapat diajukan berdasarkan hasil penelitian ini adalah agar Polres Kota Padangsidimpuan terus meningkatkan upaya dalam penerapan prinsip-prinsip Good Governance, terutama dalam hal transparansi dan komunikasi dengan masyarakat. Penting bagi Polres untuk mengembangkan strategi sosialisasi yang lebih efektif agar informasi mengenai kebijakan dan prosedur dapat disampaikan secara jelas kepada seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, penguatan pelatihan bagi anggota kepolisian mengenai etika pelayanan dan interaksi dengan masyarakat juga perlu dilakukan secara berkala. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, Polres disarankan untuk lebih aktif mengadakan forum dialog dan kolaborasi dengan berbagai elemen masyarakat, sehingga masukan dan keluhan warga dapat diakomodasi dengan baik. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap Polres dapat meningkat dan pelayanan publik yang diberikan menjadi lebih responsif serta berkualitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, D., Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Ariani, Siti Fauziah Nur, “Implementasi Prinsip-Prinsip Good governance Dalam Pelayanan Publik Di Tingkat Lokal (Studi Lokasi Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal)”, Skripsi, Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2022.
- Arikunto, Suharsini, Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: PT Rinekan Cipta, 2014.
- Aziz, Thoriq Abdul, “Implementasi Prinsip Good governance Dalam Pelayanan Sektor Publik Bidang Pendidikan (Studi Kasus: Dinas Pendidikan Kota Bandung)”, Skripsi, Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2020.
- Batinggi, Achmad, Manajerial Pelayanan Umum, Jakarta: Universitas Terbuka, 1999.
- Bauky, Meriyanti Mayesti and others, “Pengaturan Prinsip Good governance dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”, Jurnal Riset Ilmu Hukum, vol. 1, no. 4, 2024.
- Boediono, Pelayanan Prima Perpajakan, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003.
- Cahyadi, Arif, “Penerapan Good governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya)”, JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, vol. 3, no. 2, 2017.
- Creswell, John W., Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, 4th edition, Los Angeles: SAGE Publications, 2014.
- Denzin, Norman K., The research act: a theoretical introduction to sociological methods, New York London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017 [<https://doi.org/10.4324/9781315134543>].
- Gunawan, Imam, Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik, Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Haryati, Siska, Aji Sudarsono, and Eko Suryana, “Implementasi Data Mining Untuk Memprediksi Masa Studi Mahasiswa Menggunakan Algoritma

C4.5 (Studi Kasus: Universitas Dehasen Bengkulu)”, *Jurnal Media Infotama*, vol. 11, no. 2, 2015, p. 131.

Jamal, Yenni, Ahmad Mustanir, and Adam Latif, “Penerapan Prinsip Good governance Terhadap Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa CiroCiroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang”, *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, vol. 8, no. 3, 2020, pp. 207–12.

Kalsum, Umi, “Implementasi Pelayanan Publik Melalui Penanganan Dugaan Pelanggaran Ham Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham Sulawesi Selatan”, Skripsi, Makassar: Universitas Hasanuddin, 2024.

Latif, Yudi, *Gerakan dan Pemikiran Islam Kontemporer*, Jakarta: Paramadina, 2005.

Lincoln, Yvonna S. and Egon G. Guba, *Naturalistic inquiry*, Nachdr. edition, Newbury Park, Calif.: Sage, 20.

Maryam, Neneng Siti, “Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, vol. 6, no. 1, 2018, pp. 1–18.

Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.

Moenir, A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

Mulyadi, *Implementasi Kebijakan*, Jakarta: Balai Pustaka, 2015.

Napitupulu, *Seri Ilmu Pemerintahan: Menakar Urgensi Otonomi Daerah*, Jakarta: Alumni, 2007.

Nurhidayat, Ipan, “Prinsip-Prinsip Good governance Di Indonesia”, *Journal E-Gov Wiyata: Education and Government*, vol. 1, no. 1, 2023.

Rofika, Aldo, “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kelurahan Air Tiris Kecamatan Kampar Menurut Perspektif Fiqih Siyasah”, Skripsi, Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2024.

Santosa, Pandji, *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good governance*, Bandung: PT. Reflika Adimata, 2008.

Sedarmayanti, *Good governance “Kepemerintahan yang Baik. Bagian Kedua Edisi Revisi*, Bandung: CV Mandar Maju, 2012.

- Setyono, Joko, “Good governance Dalam Perspektif Islam (Pendekatan Ushul Fiqh: Teori Peningkatan Norma)”, *Jurnal UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, vol. 6, no. 1, 2015, p. 26.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Yogyakarta: PT Refika Aditama, 2010.
- Tomuka, Shinta, Penerapan Prinsip–Prinsip Good governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli), pp. 3–4.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 jo. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014.
- Usman, Nurdin, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Jakarta: Grasindo, 2002.
- Wibowo, A., “Reformasi Birokrasi dalam Mewujudkan Good governance di Indonesia”, *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 7, no. 2, 2020, pp. 123–35.
- Yuliono, Regita Nanda, “Implementasi Prinsip–Prinsip Good governance dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu dan Riset dan Akutansi*, vol. 8, no. 6, 2019, p. 5.
- Yuniarti, Dian Purna Anugerah, “Implementasi Prinsip Transparansi Melalui Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2010 pada Industri Ekstraktif”, *Yuridika*, vol. 25, no. 1, 2010, pp. 23–37.
- Yusanto, Muhammad Ismail and Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, Jakarta: Gema Insani Press, 2002.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### A. Daftar Riwayat Hidup

#### A. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Hasan Sas Siregar
2. Nim : 2110300039
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Tempat / Tanggal Lahir : Sitinjak, 27-03-2001
5. Anak Ke : 2
6. Kewarganegaraan : Indonesia
7. Status : Belum Kawin
8. Agama : Islam
9. Alamat Lengkap : Pagaran, Kel. Sitinjak, Kec. Angkola Barat,  
Kab. Tapanuli Selatan, Provinsi  
Sumatra Utara.
10. Telp. Hp : 082163237964
11. E-Mail : hasansassiregar671@Gmail.Com

#### B. IDENTITAS ORANGTUA

1. Ayah
  - a. Nama : Haimin Siregar
  - b. Pekerjaan : Wiraswasta
  - c. Alamat : Pagaran, Kelurahan Sitinjak
  - d. Telp.HP : 082165323871
2. Ibu
  - a. Nama : Mikrawati Siregar
  - b. Pekerjaan : Petani/Pekebun
  - c. Alamat : Pagaran, Kelurahan Sitinjak
  - d. Telp.HP : 081269160760

#### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN : Sitinjak
2. SMP : Pondok Pesantren Al-Ansor
3. SMA : Pondok Pesantren Al-Ansor
4. UIN Syahada Padangsidimpuan

## B. Lampiran 1

### LEMBAR WAWANCARA

#### A. Wawancara Dengan Anggota Polres Kota Padangsidimpuan

Narasumber : A. Jamil Siregar

Hari / Tanggal : 16 Juli 2025

No	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apa saja prinsip-prinsip good governance yang diterapkan di Polres Kota Padangsidimpuan, dan bagaimana penerapannya dalam praktik sehari-hari?	Di Polres Kota Padangsidimpuan, kami menggunakan beberapa prinsip good governance yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti transparansi, akuntabilitas, rule of law, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi. Secara keseluruhan, penerapan prinsip-prinsip ini bukan hanya sekadar formalitas, tetapi merupakan bagian dari budaya kerja kami di Polres. Kami terus berupaya memperbaiki dan mengembangkan sistem pelayanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
2.	Apa upaya yang dilakukan Polres Kota Padangsidimpuan untuk memastikan akuntabilitas dalam pelayanan publik?	Di Polres Kota Padangsidimpuan, upaya untuk memastikan akuntabilitas dalam pelayanan publik dilakukan melalui berbagai langkah strategis. Pertama, mereka telah mengembangkan sistem pengaduan masyarakat yang memudahkan warga untuk menyampaikan keluhan atau masalah yang dihadapi, dengan setiap pengaduan dicatat dan ditindaklanjuti secara cepat. Selain itu, penerapan pelayanan terintegrasi memungkinkan masyarakat

		mengakses berbagai layanan di satu tempat, sehingga memudahkan pemantauan dan akuntabilitas.
3.	Bagaimana komunikasi antara Polres Kota Padangsidimpuan dengan masyarakat dalam memberikan informasi mengenai kebijakan dan pelayanan?	“Komunikasi antara Polres Kota Padangsidimpuan dengan masyarakat dalam memberikan informasi mengenai kebijakan dan pelayanan dilakukan melalui berbagai saluran yang efektif. Polres memanfaatkan media sosial, seperti Facebook, Instagram, dan Tiktok untuk menyampaikan informasi secara langsung dan cepat kepada masyarakat”.
4.	Bagaimana Polres Kota Padangsidimpuan memastikan bahwa prinsip-prinsip good governance dipatuhi oleh seluruh staf dan petugas?	“Polres Kota Padangsidimpuan memastikan bahwa prinsip-prinsip good governance dipatuhi oleh seluruh staf dan petugas melalui serangkaian langkah yang sistematis dan terencana. Pertama, mereka mengimplementasikan program pelatihan dan sosialisasi berkala yang menekankan pentingnya prinsip good governance, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Dalam pelatihan ini, para petugas diberikan pemahaman mendalam tentang etika pelayanan dan tanggung jawab mereka terhadap masyarakat. Selain itu, Polres juga menerapkan sistem pengawasan internal yang ketat, di mana setiap tindakan dan keputusan yang diambil oleh staf dapat dipantau dan dievaluasi secara berkala. Penerapan kode etik dan sanksi disiplin bagi pelanggaran juga menjadi bagian dari upaya ini, sehingga setiap anggota menyadari konsekuensi dari tindakan

		yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut. Melalui kombinasi pelatihan, pengawasan, dan penegakan disiplin, Polres Kota Padangsidimpuan berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung penerapan good governance secara konsisten”.
5.	Apa harapan polres untuk perbaikan lebih lanjut dalam penerapan prinsip good governance di Polres Kota Padangsidimpuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik?	“Polres Kota Padangsidimpuan memiliki harapan besar untuk perbaikan lebih lanjut dalam penerapan prinsip good governance guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu harapan utama adalah peningkatan kolaborasi dengan masyarakat dan berbagai stakeholders, sehingga feedback dan masukan dari warga dapat diintegrasikan dalam kebijakan dan layanan yang diberikan”.

## C. Lampiran 2

### B. Wawancara Dengan Anggota Polres Kota Padangsidimpuan

Nama : P. Siregar

Hari / Tanggal : 16 Juli 2025

<b>No</b>	<b>Pertanyaan Wawancara</b>	<b>Jawaban Wawancara</b>
1.	Apa saja tantangan utama yang Anda hadapi dalam menerapkan prinsip good governance di Polres Kota Padangsidimpuan?	“Dalam menerapkan prinsip good governance di Polres Kota Padangsidimpuan, kami menghadapi beberapa tantangan utama yang cukup signifikan. Salah satu tantangan terbesar adalah resistensi internal dari beberapa anggota yang masih terbiasa dengan cara kerja lama dan merasa nyaman dengan prosedur yang ada. Hal ini membuat proses perubahan menjadi lebih lambat dan memerlukan pendekatan yang lebih persuasif untuk mengedukasi mereka tentang pentingnya transparansi dan akuntabilitas dan persepsi negatif dari masyarakat terhadap kepolisian juga menjadi hambatan, karena hal ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat dan partisipasi mereka dalam interaksi dengan kami. Kami menyadari bahwa birokrasi yang lambat dan kompleksitas dalam kebijakan juga membuat implementasi prinsip-prinsip tersebut menjadi lebih sulit. Untuk itu, kami berupaya terus menerus mencari solusi dan melibatkan semua pihak dalam proses perbaikan agar dapat mengatasi tantangan-tantangan ini secara efektif.
2.	Apa upaya yang	“Kami Polres Kota Padangsidimpuan telah

	<p>dilakukan Polres untuk mengatasi persepsi negatif masyarakat terhadap kepolisian dalam konteks pelayanan publik?</p>	<p>melakukan berbagai upaya strategis. Pertama, kami meningkatkan transparansi dengan rutin mempublikasikan laporan kinerja dan kegiatan melalui media sosial dan website resmi Polres. Ini bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai apa yang kami lakukan. Selain itu, kami aktif mengadakan kegiatan sosialisasi dan dialog langsung dengan masyarakat, seperti forum terbuka dan kunjungan ke sekolah-sekolah, untuk menjelaskan peran dan fungsi kepolisian serta mendengarkan keluhan dan aspirasi warga. Kami juga melibatkan masyarakat dalam program-program yang bersifat kolaboratif, seperti kegiatan kemanusiaan dan pengamanan lingkungan, untuk menunjukkan bahwa kami berkomitmen untuk melayani dan melindungi mereka. Pelatihan etika pelayanan bagi anggota kepolisian juga dilakukan secara berkala, guna meningkatkan sikap dan perilaku petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat. Melalui upaya-upaya ini, kami berharap dapat membangun kepercayaan dan meningkatkan citra positif kepolisian di mata masyarakat.</p>
3.	<p>Bagaimana Anda menilai tingkat pendidikan dan kesadaran masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam berinteraksi dengan</p>	<p>“Tingkat pendidikan dan kesadaran masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam berinteraksi dengan kepolisian di Kota Padangsidempuan masih bervariasi. Secara umum, kami melihat bahwa masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung lebih memahami hak-hak mereka dan lebih aktif</p>

	kepolisian?	dalam menyampaikan aspirasi serta keluhan kepada kami. Namun, masih ada segmen masyarakat, terutama di daerah yang lebih terpencil, yang kurang mendapatkan informasi yang memadai tentang hak-hak mereka. Hal ini menyebabkan mereka sering kali ragu untuk berinteraksi dengan kepolisian atau bahkan tidak mengetahui prosedur yang benar dalam menyampaikan pengaduan. Untuk mengatasi hal ini, Polres berupaya mengadakan program sosialisasi yang lebih luas, termasuk pelatihan dan penyuluhan di berbagai kalangan masyarakat, agar mereka lebih memahami hak-hak mereka dan merasa lebih nyaman dalam berkomunikasi dengan kepolisian. Kami percaya bahwa meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak-hak mereka adalah langkah penting dalam membangun hubungan yang lebih baik antara kepolisian dan masyarakat”.
4.	Apa langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan publik?	“Pertama, kami mengadakan forum-dialog secara rutin yang melibatkan berbagai elemen masyarakat, termasuk tokoh masyarakat, pemuda, dan organisasi lokal, untuk mendiskusikan kebijakan dan pelayanan yang ada dan memanfaatkan platform media sosial untuk mengumpulkan tanggapan dan saran dari masyarakat secara lebih luas dan cepat.
5.	Bagaimana Polres Kota Padangsidimpuan berencana untuk	Polres Kota Padangsidimpuan berencana mengatasi tantangan dalam penerapan good governance dengan beberapa langkah konkret.

<p>mengatasi tantangan-tantangan ini ke depannya dalam rangka meningkatkan good governance?</p>	<p>Pertama, kami akan meningkatkan pelatihan untuk anggota kepolisian agar lebih memahami prinsip-prinsip good governance dan etika pelayanan. Kami juga akan memperkuat sistem pengawasan internal untuk memastikan semua prosedur diikuti dengan baik. Selain itu, kami akan lebih aktif melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan melalui forum dialog dan sosialisasi. Penggunaan teknologi digital juga akan ditingkatkan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan mendapatkan informasi. Dengan langkah-langkah ini, kami berharap dapat menciptakan pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif.</p>
---	---

### D. Lampiran 3

Wawancara dengan masyarakat di Kota Padangsidimpuan

Hari / Tanggal : 20 Juli 2025

No	Nama masyarakat	Pertanyaan wawancara	Jawaban wawancara
1.	Hamzah (seorang guru)	Bagaimana pendapat Anda mengenai transparansi dalam pelayanan publik di Polres Kota Padangsidimpuan?	“Menurut saya, transparansi di Polres Kota Padangsidimpuan masih perlu ditingkatkan. Masyarakat sering kali merasa kurang mendapatkan informasi yang jelas tentang prosedur dan kebijakan yang diterapkan. Misalnya, ketika mengurus dokumen, seringkali tidak ada petunjuk yang jelas, sehingga membuat proses terasa lambat. Namun, saya menghargai upaya mereka untuk menyediakan informasi melalui media sosial, meskipun belum sepenuhnya efektif.”
2.	Ratih (ibu rumah tangga)	Apakah Anda merasa bahwa Polres Kota Padangsidimpuan mendengarkan masukan dan keluhan masyarakat?	“Saya merasa Polres Kota Padangsidimpuan cukup mendengarkan masukan masyarakat. Ketika saya mengajukan keluhan mengenai kebisingan di lingkungan, mereka segera menanggapi dan mengadakan pertemuan dengan warga. Namun, ada kalanya

			tanggapan mereka lambat, dan saya berharap bisa lebih cepat dalam menangani masalah.”
3.	Nur Anisa (mahasiswa)	Adakah kendala yang Anda rasakan terkait komunikasi antara Polres dan masyarakat dalam hal penerapan Good Governance?	"Saya merasakan ada kendala dalam komunikasi antara Polres dan masyarakat. Seringkali informasi mengenai program atau kebijakan tidak sampai ke warga secara jelas. Misalnya, saat ada sosialisasi, hanya sedikit orang yang tahu. Selain itu, respon terhadap pertanyaan atau keluhan dari masyarakat juga terkadang lambat, sehingga membuat kami merasa kurang diperhatikan."
4.	Bapak Rudi (wiraswasta)	Apa saja tantangan yang Anda lihat dalam penerapan prinsip Good Governance di Polres Kota Padangsidimpuan?	"Saya melihat tantangan besar dalam hal transparansi. Informasi mengenai kebijakan dan prosedur sering kali tidak jelas, sehingga masyarakat sulit untuk memahami. Selain itu, kurangnya partisipasi aktif dari masyarakat juga menjadi hambatan, karena banyak yang tidak tahu bagaimana cara menyampaikan pendapat mereka."

## E. Dokumentasi



Wawancara dengan bapak A. Jamil Siregar di Polres Kota Padangsidimpuan



Wawancara dengan Bapak P.Siregar di Polres Kota Padangsidempuan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

Jalan T. Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022  
Website : fasih.uinsyahada.ac.id

Nomor : B- 1123 /Un.28/D.2/TL.00/07/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Mohon Bantuan Informasi  
Penyelesaian Skripsi**

14 Juli 2025

Yth, KAPOLRES Kota Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Hasan SAS Siregar  
NIM : 2110300039  
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Ilmu Hukum / Hukum Tata Negara  
Alamat : Pagaran, Sitinjak  
No Telpn/HP : 082163237964

Adalah benar mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan penulisan Skripsi mahasiswa dengan judul "**Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Sektor Publik Bidang Hukum**".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak untuk memberikan data dan informasi sesuai dengan maksud judul Skripsi di atas.

Demikian kami sampaikan, atas Kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

a n Dekan  
Wakil Dekan Bidang Administrasi  
Umum, Perencanaan dan Keuangan  
  
Asnah, M.A  
NIP 196512231991032001



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH SUMATERA UTARA  
RESOR PADANGSIDIMPUAN  
Jln Sisingamangaraja No. 08 Padangsidimpuan

Padangsidimpuan, Agustus 2025

Nomor : B / 1638 / VIII / 2025  
Klasifikasi : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Mohon Bantuan Informasi  
Penyelesaian Skripsi

Kepada

Yth. DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU  
HUKUM UIN

di

Padangsidimpuan.

1. Rujukan Surat Dekan UIN Nomor : B-1123 / Un.28 / D .2 / TL.00 / 07 / 2025, tanggal 14 Juli 2025, perihal Mohon Bantuan Informasi penyelesaian skripsi.
2. Sehubungan dengan hal tersebut diatas diberitahukan kepada Dekan, bahwa Kepala Kepolisian Resor Kota Padangsidimpuan memberikan Data Kepada :

Nama : HASAN SAS SIREGAR  
NPM : 2110300039  
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum / Hukum Tata Negara

Dengan Judul : *"Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Sektor Publik Bidang Hukum."*

guna untuk menyelesaikan Penulisan Skripsi dan benar telah melakukan penelitian dari tanggal 14 Juli 2025 s/d Selesai.

3. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR PADANGSIDIMPUAN  
KASAT RESKRIM



**KEPALA**  
HASIROLAN BAHAHO, SH, MH  
AJUN KOMISARIS POLISI NRP 77060733