

**IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* TENTANG PELAYANAN
PUBLIK MENURUT UU NO 25 TAHUN 2009
(Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan
mendapat gelar sarjana hukum (S.H) Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Tata Negara



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh:

Ilham Hidayatullah
NIM: S20193065

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI AHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
2024**

**IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* TENTANG PELAYANAN PUBLIK
MENURUT UU NO 25 TAHUN 2009
(STUDI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER)**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Tata Negara

Oleh :

Ilham Hidayatullah
NIM : S20193065

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing :


Dwi Hastuti, M. P. A.
NIP : 19870508 201903 2 008

**IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* TENTANG PELAYANAN
PUBLIK MENURUT UU NO 25 TAHUN 2009
(Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember)**

SKRIPSI

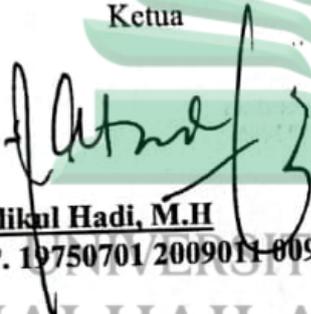
Telah diuji dan diterima memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Tata Negara

Hari: Jum'at
Tanggal: 20 Desember 2024

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris


Sholikhul Hadi, M.H
NIP. 19750701 2009011 009


Abdul Ghofi Dwi Setiawan, M.H
NIP. 199205172023211019

Anggota :

1. Robitul Firdaus, M.S.I, P.hD

2. Dwi Hastuti, M.PA



Menyetujui
Dekan Fakultas Syariah


Dr. Wildani Hefni, M.A
NIP. 19911107 2018011 001

MOTTO

**HARI KEMARIN ADALAH PENGALAMAN, HARI INI ADALAH
PEMBUKTIAN, DAN HARI ESOK ADALAH CITA CITA.**

**JADILAH MANUSIA YANG BERMANFAAT, JIKA TIDAK BISA
MEMBANTU SETIDAKNYA JANGAN MENYUSAHKAN.¹**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Diambil dari pengalaman penulis selama menjalani kehidupan.

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim dengan penuh kesadaran dan menyebut nama tuhan YME dengan mengucap Syukur alhamdulillah, dengan jalan dan perjuangan yang tidak mudah untuk penulis serta mendapatkan gelar sarjana ini. Lembar yang paling berharga dalam skripsi ini adalah lembar persembahan. Dan sebagai ucapan terima kasih, penulis persembahkan skripsi ini sepenuhnya untuk :

1. ayahanda saya (Aris Setiawan) dan ibunda saya (Siti Muntofiah) yang senantiasa mendukung segala aktifitas saya baik di dunia perkuliahan maupun diluar pekuliahan.
2. Segenap saudara saya kakak (Silvia Musyarofah) yang selalu memberi semangat bagi saya dalam menjalankan aktivitas akademik dan adik saya (Ainun Nisa Hafidzatul maulida) yang menyadarkan saya bahwa dia memiliki kakak yang perlu mendamping, melindungi dan patut ia banggakan.
3. Seluruh keluarga besar saya yang mendorong semangat saya untuk melanjutkan studi perguruan tinggi dan menjadi sarjana pertama dikeluarga besar kita, sehingga saya dapat membuktikan bahwa anak seorang penjual bakso mampu untuk menjadi seorang sarjana.
4. Bapak haji rowi dan ibu hajah lasminah yang telah memberi support selama saya menjalani pendidikan diperguruan tingi di UIN KHAS Jember.
5. Seluruh ruang proses saya dilingkungan UIN KHAS Jember (HMPS HTN, SEMA F SYARIAH, PMII UIN KHAS JEMBER).
6. Seluruh kawan seperjuangan dilingkungan UIN KHAS Jember
7. Serta seluruh elemen (Tetangga, Senior, Civitas akademik, dan seluruh mahasiswa) yang sering kali menanyakan kapan saya lulus dan jangan terlalu senang menjadi koboi kampus.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah selalu memberikan Rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Penulis sadar jika tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, mungkin skripsi ini masih belum selesai. maka dari itu, dengan Insaf sadar penulis berterima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M. M., CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan penulis kesempatan untuk bisa menimba Pendidikan di kampus ini.
2. Bapak Dr. Wildani Hefni, S.H.I., M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah meluangkan waktunya untuk mengesahkan skripsi ini hingga selesai sesuai dengan mestinya.
3. Bapak Sholikul Hadi, S.H., M.H., selaku Koordinator Prodi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memfasilitasi dan memberikan memotivasi agar penulis segera dapat menyelesaikan studinya.
4. Ibu Erfina Fuadhaul Khilmi, M.H. selaku DPA kami yang telah mendampingi kami selama proses perkuliahan di UIN KHAS Jember serta Alm Prof Nur Sholihin, selaku DPA kami sebelumnya (semoga allah memasukan kepada kegolongan orang orang yang dilindunginya)
5. Ibu Dwi Hastuti, M.P.A selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan semangat penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman seperjuangan penulis, Taufikurrahman, Reza Adi Kurniawan, Samsi Ridwan, Suryo Febry Kuswantoro, Aldy Zainur Rozikin, Rusdi As-Sakera dan Muhammad Rizal yang telah banyak bertukar pikiran, keluh kesah serta memberikan pengalaman serta berbagi kebahagiaan maupun kesusahan dengan penulis hingga saat ini.
8. Teman-teman dan organisasi penulis, Sahabat-sahabati PMII rayon Syariah, HMPS HTN, SEMA-F Syariah dan Komisariat PMII UIN KHAS Jember yang telah berperan memberikan pengalaman dan pembelajaran selama berada di kampus.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER, 09 Oktober 2024
J E M B E R

Penulis

ABSTRAK

Ilham Hidayatulah, Dwi Hastutik, 2024 : Implementasi Good Governance Tentang Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009 (Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember)

Kata Kunci : Implementasi, *good governance*, pelayanan publik

Pelayanan publik di atur dalam UU No. 25 Tahun 2009 aturan ini ada agar terdapat aturan normatif mengenai pelayanan publik, pelayanan publik juga dapat disebut dengan *good governance*. Kajian mengenai *good governance* atau pelayanan publik sebenarnya sudah cukup banyak diteliti oleh para peneliti tapi belum ada penelitian yang memfokuskan kepada lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang baru beralih status dari Institut Agama Islam Negeri menjadi Universitas Islam Negeri. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember merupakan salah satu Lembaga Pendidikan yang berada dibawah naungan Lembaga pemerintahan harus dapat menerapkan prinsip undang-undang yang berlaku dan kesesuaian dengan prinsipnya sehingga dalam memberikan fasilitas pelayanan publik bisa berjalan secara maksimal.

Fokus penelitian dari penelitian ini adalah : 1) Bagaimana Implementasi *Good governance* dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember terhadap mahasiswa ? 2) Bagaimana kendala terhadap pengimplementasian Prinsip *Good governance* di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember terhadap mahasiswa ?

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Mengetahui implementasi yang dilakukan oleh kampus Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember mengenai *Good governance* dalam melaksanakan Pelayanan Publik yang baik terhadap mahasiswa. 2) Mengetahui kendala dalam pengimplementasian *Good governance* yang terjadi di kampus Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember terhadap mahasiswa.

Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan penelitian hukum empiris. Dimana penelitian menggabungkan antara sumber hukum atau undang undang dengan fakta yang terjadi dilapangan Sumber hukum penelitian ini menggunakan sumber primer, sekunder, dan tersier. Sedangkan tehnik pengumpulan data menggunakan teknik triangulasi.

Hasil dari penelitian ini mengetahui sejauh mana pengaplikasian dan kendala tentang study *good governance* yang terjadi di UIN KHAS Jember adapun sebagaimana berikut Profesionalitas, tidak dapat melaksanakannya secara maksimal. Akuntabilitas, berjalan secara baik. Transparansi, kampus kurang memberikan informasi secara meluas. Pelayanan prima, tidak dapat menjalankan pelayanan prima secara maksimal. Demokrasi dan partisipasi tetap menerapkan prinsip demokrasi dan partisipasi. Efisiensi dan eketifitas belum dapat melaksanakan prinsip tersebut secara maksimal, Supremasi hukum berlana secara maksimal. Adapun kendala mendasar yang terjadi yaitu barunya struktur birokrasi, peralihan status yang terlalu cepat serta terlalu luasnya kinerja yang bertanggungjawab kepada mahasiswa.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO.	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan	10
Bab II Kajian Kepustakaan	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	21
1. Tinjauan Tentang Teori Implementasi	21
2. Tinjauan Umum Tentang <i>Good governance</i>	30
3. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik	36

Bab III Metode Penelitian	45
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Sumber Bahan Hukum.....	46
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Analisis Data.....	48
F. Keabsahan Data	49
G. Tahap-Tahap Penelitian	50
Bab IV Penyajian Data Dan Analisis	51
A. Gambaran Obyek Penelitian	51
B. Penyajian Data dan Analisis	54
C. Pembahasan Temuan	71
Bab V Penutup	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	93
Daftar Pustaka.....	94
Lampiran Lampiran	

DAFTAR TABEL

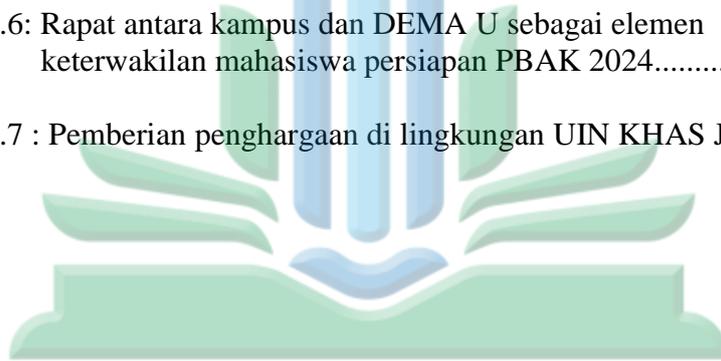
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	19
---	----



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Hubungan antar sector	2
Gambar 4.1: Struktur jabatan UIN KHAS Jember	52
Gambar 4.2: Visi misi dasacita dan larangan yang ada di UIN KHAS Jember 52	
Gambar 4.3: Dasacita UIN KHAS Jember sebagai salah satu dasar Prinsip tujuan di UIN KHAS Jember	57
Gambar 4.4: laporan kegiatan mahasiswa secara berkala.	59
Gambar 4.5: website UIN KHAS Jember	62
Gambar 4.6: Rapat antara kampus dan DEMA U sebagai elemen keterwakilan mahasiswa persiapan PBAK 2024.....	66
Gambar 4.7 : Pemberian penghargaan di lingkungan UIN KHAS Jember	69



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

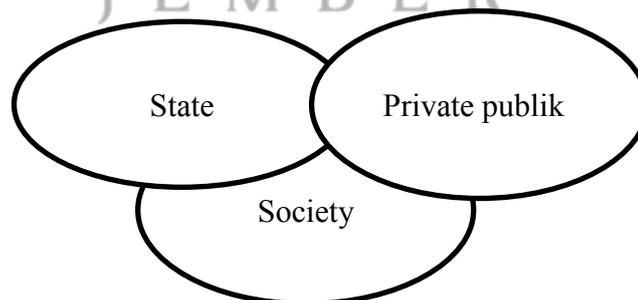
Lembaga pemerintahan harus dapat melaksanakan aturan yang berlaku sesuai hukum yang ada hal ini harus seiras dengan ketentuan ataupun prinsip yang berlaku dalam lembaga-lembaga yang ada, Namun tidak jarang terjadinya penyelewengan aturan yang dilakukan oleh oknum aparatur pemerintahan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme salah satu landasan mendasar kemerosotan kepercayaan publik kepada lembaga Negara, *Good governance* hadir sebagai salah satu konsep bagaimana sebuah lembaga pemerintahan dapat menjalankan fungsi sebagaimana mestinya.

Terselenggaranya pemerintahan yang baik atau biasa dikenal dengan *Good governance* merupakan harapan bagi semua lembaga pemerintahan yang ada dengan adanya *Good governance* maka cita-cita pemerintahan yang terbebas dari perilaku tidak terpuji dapat terlaksana hal ini dapat menjadi salah satu faktor kepercayaan masyarakat kepada birokrasi yang ada, meskipun dapat kita akui bersama dalam hal pelaksanaan prinsip-prinsipnya tidaklah mudah perlu adanya kesadaran bersama dalam membangun pelayanan publik yang baik untuk meningkatkan hal tersebut banyak sekali godaan silih berganti oleh aparatur pemerintahan baik di dalam maupun diluar lembaga itu sendiri². Meskipun pembahasan mengenai perbaikan etika ataupun sistem pemerintahan telah dilakukan baik secara regulasi telah

² Iwan Satrio Ediyanto. "Etika Dan Perilaku Birokrasi Dalam Mendukung Penguatan *Good governance*," Jurnal Acamedia Praja 3, No.2 (Agustus 2020): 235 - 236

dilakukan tetapi masih ada saja oknum yang menciderai nilai-nilai yang ada dalam perbaikan pelayanan publik dalam rangka menuju *Good governance*.

Implementasi *Good governance* harus berjalan sesuai dengan prinsip prinsip yang ada, menurut peraturan pemerintah nomor 101 tahun 2001 prinsip prinsip pemerintahan yang baik antara lain : profesionalitas, akuntabilitastransparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas. Secara konsep berjalannya *good governance* harus didasari oleh kesadaran segala sektor hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh UNDP (1996) bahwasanya harus adanya 3 sektor utama (domain) dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik (*Good governance*) yaitu Negara/pemerintah, sektor swasta dan organisasi kemasyarakatan dari ketiga hal ini dapat menjadi salah satu unsur yang saling berkaitan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang baik, lebih jelasnya lagi dalam pelaksanaan *Good Governance* ada dalam gambar berikut:³



Gambar 1.1 : Hubungan Antar Sektor

Pembahasan maupun aturan mengenai pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

³ Iwan satrio ediyanto, "etika," 242

Publik sebagaimana dijelaskan pada Bab 1 ketentuan umum Pasal 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik⁴. Maka seharusnya hukum yang telah mengatur segenap regulasi yang ada seperti yang ada dalam undang-undang yang berlaku di Indonesia seperti mengenai pelayanan publik, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) hukum adalah undang-undang hukum juga didasarkan sebagai pengatur pergaulan hukum yang ada dalam masyarakat (Ubi Societas, Ibi Ius). Dalam KBBI juga menerangkan bahwa hukum berarti keputusan (pertimbangan) yang ditetapkan oleh hakim (dalam pengadilan) vonis.

Undang-undang No 25 Tahun 2009 juga menjelaskan dalam Bab 1 Pasal 2 bahwasanya penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang selanjutnya dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik⁵. Sedangkan dalam hal ruang lingkup disampaikan pula pada Pasal 5 ayat (1-2) bahwasanya ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam Peraturan perundang- undangan (1) dalam hal ini dipertegas didalam ayat 2 bahwa sebagaimana ruang lingkup

⁴ Sekretaris Negara Republik Indonesia, Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat (1)

⁵ Setneg RI, UU No. 25 Tahun 2009, Pasal 1 ayat (2)

yang dimaksud pada Pasal 1 meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal dan komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan social, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor energi lainnya⁶. Sehingga dalam hal ini lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi juga merupakan instrumen pelayanan publik yang sudah diatur dalam undang-undang diatas, sehingga dalam menjalankan segala aktifitasnya perguruan tinggi harus sesuai dengan Undang-undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Partisipasi masyarakat dalam suatu lembaga pendidikan sangat penting dalam peningkatan kualitas bagi lembaga pendidikan suatu lembaga besar tidak bias lepas dari partisipasi masyarakat baik secara moral ataupun material, hal ini sesuai yang tertulis dalam UU No. 20 Tahun 2003 Pasal 3 Tentang sisdiknas menyatakan bahwa didalamnya menjelaskan partisipasi masyarakat merupakan sebuah kontribusi dari orang orang melalui pemikiran ide gagasan, atau melaui tenaga jasmaninya yang memang harus didapat memberikan pengaruh kepada ujung tombak peningkatang mutu pendidikan itu sendiri.⁷

Perguruan tinggi juga dapat dikategorikan sebagai salah satu elemen pelayanan publik hal ini tertuang pada Undang undang No 2 Tahun 1989 (Tentang sistem pendidikan nasional yang ditegaskan dala peraturan pemerintah No 60 Tahun 1999 tentang pendidikan tinggi yang memutuskan peraturan pemerintah tentang pendidikan tinggi dimana dalam Pasal 2 ayat 1

⁶ Setneg RI, UU No.25 Tahun 2009, Pasal 5 ayat (1-2)

⁷ Badrut Tamam, dkk, "manajemen humas dalam meningkatkan partisipasi masyarakat madrasah diniah awaliyah nurul kholil pariangan pangarengan", *jurnalkabilah* 6, No.1, (Juni,2021), 64.

menjelaskan bahwa tujuan dari perguruan tinggi adalah untuk menyiapkan peserta didik untuk menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik, hal ini tertuang pula dalam Pasal 1 ayat 6 bahwa mahasiswa adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar dalam perguruan tinggi tertentu, sehingga mengingat aspek pelayanan publik penting bagi perguruan tinggi untuk dapat memfasilitasi mahasiswa/peserta didik dalam sistem pelayanan publik sesuai apa yang ada dalam prinsip *good governance* dan asas yang ada dalam pelayanan publik.

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang baru beralih status dari Institut Agama Islam Negeri menjadi Universitas Islam Negeri sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2021 tanggal 11 Mei 2021 tertanggal 11 Mei 2021. sehingga dengan adanya transformasi ini menjadikan UIN KHAS Jember perlu untuk melihat sejauh mana aspek pelayanan publik sesuai dengan asas ataupun prinsip yang berlaku sebagai salah satu lembaga pemerintahan.

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember merupakan salah satu Lembaga Pendidikan yang berada dibawah naungan Lembaga pemerintahan tentunya harus dapat menerapkan prinsip undang-undang yang berlaku dan kesesuaian dengan prinsip *Good governance* sehingga dalam memberikan fasilitas pelayanan publik bisa berjalan secara maksimal. Oleh karenanya, melihat dari uraian diatas maka sangat menarik bagi penulis untuk meneliti secara mendalam mengenai implementasi *good governance* tentang

pelayanan publik menurut UU No 25 tahun 2009 (studi universitas islam negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember)

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat ditarik beberapa poin fokus penelitian yang diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi *Good governance* dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember terhadap mahasiswa ?
2. Bagaimana kendala terhadap pengimplementasian Prinsip *Good governance* di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember terhadap mahasiswa ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui implementasi yang dilakukan oleh kampus Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember mengenai *Good governance* dalam melaksanakan Pelayanan Publik yang baik terhadap mahasiswa
2. Mengetahui kendala dalam pengimplementasian *Good governance* yang terjadi di kampus Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember terhadap mahasiswa

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya dan menambah wawasan keilmuan yang utama di bidang hukum serta dapat memberikan kontribusi

dalam pengembangan keilmuan khususnya dalam persoalan pelayanan publik yang baik sesuai dengan *Good governance*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan peneliti mengenai pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip *Good governance*, serta diharapkan dapat memberikan wawasan dalam pelatihan karya ilmiah teoritis.

b. Bagi Kalangan Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media pembelajaran bagi mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dalam menelaah persoalan undang-undang dan sistem pelayanan publik yang baik berdasarkan undang-undang, serta menambah referensi dalam kepustakaan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan mengenai pelayanan publik di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember .

d. Bagi Instansi Terkait

Diharapkan penelitian ini dapat dipakai sebagai masukan bagi instansi dalam sumbangsih pemikiran dalam menata sistem pelayanan publik yang baik dan berdasarkan undang undang yang berlaku dan dapat berjalan sesuai prinsip *Good governance*.

E. Definisi Istilah

a. Implementasi

Implementasi adalah suatu kegiatan atau suatu tindakan dari sebuah rencana yang dibuat secara terperinci untuk mencapai suatu tujuan. Implementasi mulai dilakukan apabila perencanaan sudah dianggap sempurna. 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-tujuan kegiatan.⁸

Pengertian implementasi menjelaskan bahwa implementasi 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.

b. *Good Governance*

Secara umum yang dimaksud dengan *governance* merupakan organisasi publik atau sosial lainnya yang diartikan sebagai sistem dan suatu struktur yang baik dan benar, dan dapat mewujudkan kejelasan

⁸ Nurdin Usman, Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum (Jakarta:Grasindo, 2002), 170

dalam prosedur hubungan baik eksternal ataupun internal. *Good governance* atau yang berarti tata kelola pemerintahan yang baik adalah prosedur untuk mengambil keputusan yang selanjutnya bagaimana mengimplementasikan keputusan tersebut dengan bertujuan untuk kepentingan bersama.

Good governance pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu consensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sector swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara.

c. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hal yang penting untuk melaksanakan birokrasi pemerintahan saat ini dengan lebih mengedepankan kedekatan antara pemerintahan dan masyarakat dengan pelayanan. Pelayanan publik merupakan kewajiban dan tugas pokok pemerintah yang harus dilakukan dan diwujudkan. Pemerintah diharapkan selalu berusaha mengupayakan penataan pelayanan publik dan diselenggarakan di berbagai sektor terutama yang berhubungan dengan hal-hak dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas dalam usaha yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara atas jasa, barang ataupun pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Tuntutan demokratisasi

dan hak asasi manusia yang semakin tinggi telah menciptakan suatu tuntutan pelayanan publik yang berkualitas dan didasarkan pada prinsip *Good governance*. Bentuk tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya adalah pelayanan publik terhadap masyarakat dan bertujuan untuk melahirkan serta mendatangkan keadaan masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Pelayanan publik dapat diartikan menjadi kewajiban pemerintah yang berupaya mensejahterakan rakyatnya. Bentuk komitmen pemerintah salah satunya merupakan produk pelayanan publik yang efisien, akuntabel, efektif, bertanggung jawab, serta transparan yang ditujukan untuk masyarakat dari pemerintah.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini menguraikan proses langkah demi langkah yang digunakan dalam penyusunan skripsi peneliti yang dimulai dari bab pendahuluan hingga penutup :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan di bagian latar belakang mengapa topik ini penting untuk diteliti, merinci masalah yang akan diteliti pada fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan juga sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini peneliti memaparkan teori-teori pada kajian teori dan penelitian terdahulu yang menerangkan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik yang sama dengan penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

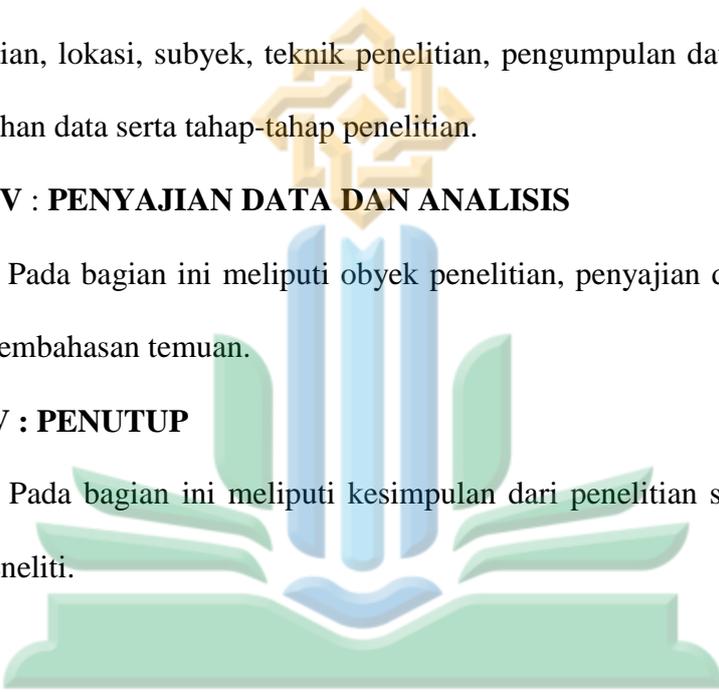
Pada bab ini peneliti menjelaskan pendekatan yang digunakan, jenis penelitian, lokasi, subyek, teknik penelitian, pengumpulan data, analisis data, keabsahan data serta tahap-tahap penelitian.

BAB IV : PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Pada bagian ini meliputi obyek penelitian, penyajian data dan analisis serta pembahasan temuan.

BAB V : PENUTUP

Pada bagian ini meliputi kesimpulan dari penelitian serta saran-saran dari peneliti.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

1. Regita Nanda Yuliono (2019)

Jurnal yang ditulis oleh Regita Nanda Yuliono (2019) dengan judul “*Implementasi Prinsip-Prinsip Good governance dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*”. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Berdasarkan jurnalnya penulis meneliti tentang *Good governance* di Dispendukcapil Surabaya yang telah mengimplementasikan prinsip-prinsip *Good governance* yaitu 1. Partisipasi, 2. Aturan hukum, 3. Transparansi, 4. Daya tanggap, 5. Konsensus, 6. Keadilan, 7. Efektifitas dan efisiensi, 8. Akuntabilitas, 9. Visi strategi. meskipun ada beberapa kendala yaitu pemahaman yang kurang akan prinsip-prinsip *Good governance* pada pegawai Dispendukcapil Surabaya dan terdapat pemanfaatan teknologi informasi yang mengalami kesulitan seperti loading webpage. Dengan hal ini setelah terlaksanakannya implementasi prinsip-prinsip *Good governance* di Di

nas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya terdapat dampak akibat hal tersebut, yaitu meningkatkan kemampuan para pegawai, meningkatnya kesadaran para pegawai akan menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggungjawabnya, masyarakat mengetahui serta memahami hal-hal yang terkait informasi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan, fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, aspirasi masyarakat dapat

tersalurkan dengan baik karena melibatkan masyarakat akan pengambilan keputusan dan tidak adanya kesenjangan sosial serta keadilan dirasakan oleh masyarakat.

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan yaitu persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pokok pembahasan yang dibahas memiliki kesamaan dalam *Good governance* dan Pelayanan Publik. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sedangkan penelitian ini menggunakan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember .

2. Listriyanti Palangda, Joubert M. Dame (2020)

Jurnal yang ditulis oleh Listriyanti Palangda, Joubert M. Dame dengan judul "*Implementasi Prinsip Good governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*". Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis, Volume 1, No. 2, September 2020, Universitas Negeri Manado.

Berdasarkan hasil penelitian jurnal tersebut tentang pengaruh implementasi prinsip-prinsip *Good governance* terhadap kualitas Pelayanan Publik pada kantor pertanahan Kota Makassar dalam hal ini penelitian terdahulu menggunakan 4 asas dalam penelitiannya 1. Transparansi, 2. Responsivitas, 3. Efektifitas dan efisiensi, 4. Akuntabilitas. maka dapat disimpulkan Implementasi prinsip-prinsip *Good governance* pada Kantor Pertanahan Kota Makassar sudah diterapkan dengan baik. Hal ini dibuktikan oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa implementasi

prinsip-prinsip *Good governance* berada pada kategori baik berdasarkan jawaban responden yang berjumlah 30 orang.

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan yaitu persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pokok pembahasan yang dibahas memiliki kesamaan dalam *Good governance* dan Pelayanan Publik. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan Kantor Pertanahan Kota Makassar sedangkan penelitian ini menggunakan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember .

3. Formas Prandyka (2021)

Skripsi yang ditulis oleh Formas Prandyka dengan judul “*Implementasi Prinsip Good governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*”, Skripsi Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, 2021.

Berdasarkan hasil penelitian skripsi tersebut dapat disimpulkan bahwa Implementasi prinsip *Good governance* menunukan 10 asas dalam pelaksana pelayanan publik diantaranya 1. Partisipasi, 2. Aturan hukum, 3. Transparansi 4.data tanggap, 5. Keadilan, 6. Efektifitas dan efisiensi, 7. Berorientasi pada consensus, 8. Akuntabilitas, 9. Bervisi strategis, 10. Salin keterkaitan dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu belum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 Tentang Pelayanan Publik, dimana prosedur pelayanan tidak diinformasikan secara terbuka.

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan yaitu persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pokok pembahasan yang dibahas memiliki kesamaan dalam *good governance* dan Pelayanan Publik. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu sedangkan penelitian ini menggunakan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember .

4. Mukhtar Tompo, Muhlis Madani, Fatmawati (2021)

Jurnal yang ditulis oleh Mukhtar Tompo, Muhlis Madani, Fatmawati dengan judul “*Imlementasi Prinsip-Prinsip Good governance Dalam Pelayanan Publik Di RSUD Lanto Daeng Pasewang Kabupaten Jeneponto*”. Jurnal Kebijakan Publik dan Bisnis, Volume 3 Nomor 1, Mei 2021, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian jurnal tersebut maka penulis dapat menyimpulkan hal-hal sebagai berikut yaitu Imlementasi *Good governance* menggunakan 9 prinsip yaitu 1. *Participation*, 2. *Rule of law*, 3. *Transparency*, 4. *Responsiveness* 5. *Consensus Orientation*, 6. *Equity*, 7. *Effectiveness and Efficiency*, 8. *Accountability*, 9. *Strategic Vision* terkait partisipasi sudah terlaksana di RSUD Lanto Daeng Pasewang, namun masih ada yang perlu diajak untuk berpartisipasi yakni partisipasi

Masyarakat (NGO). Faktor pendukung dalam proses implementasi prinsip-prinsip *Good governance* adalah faktor kerjasama dan faktor komunikasi.

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan yaitu persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pokok pembahasan yang dibahas memiliki kesamaan dalam *good governance* dan Pelayanan Publik. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan RSUD Lanto Daeng Pasewang Kabupaten Jeneponto sedangkan penelitian ini menggunakan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember .

5. Chiara Berlian Bara Suhendis (2022)

Skripsi yang ditulis oleh Chiara Berlian Bara Suhendis dengan judul "*Implementasi Prinsip Good governance Dalam Pelayanan Publik Menurut Pandangan Media Pada Pemerintah Provinsi Jawa Timur Periode 2019-2024*", Skripsi Program Studi Hukum Tata Negara, Jurusan Hukum Islam, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember, 2022.

Berdasarkan hasil penelitian skripsi tersebut maka, dapat disimpulkan bahwa Implementasi prinsip *good governance* dalam Pelayanan Publik memiliki 14 prinsip yaitu 1. Wawasan kedepan, 2. Keterbukaan dan transparansi, 3. Partisipasi masyarakat, 4. Tanggung gugat, 5. Supremasi hukum, 6. Demokrasi, 7. Profesionalisme dan kompetensi, 8. Daya tanggap, 9. Efisiensi dan efektivitas, 10. Desentralisasi, 11. Kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat, 12. Komitmen pada

pengurangan kesenjangan, 13. Komitmen pada perlindungan lingkungan hidup, 14. Komitmen pada pasar yang fair.

Menurut pandangan media pada pemerintah Provinsi Jawa Timur Periode 2019- 2024 telah terpenuhi. Adapun prinsip yang dimaksud adalah prinsip partisipasi masyarakat, visionary dan responsive. Hal tersebut dapat dilihat dari kunjungan yang diterima oleh wakil Gubernur Emil Elestianto Dardak dan jajaran Inspektorat Pemprov Jawa Timur dengan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Mokhammad Najih dalam rangka koordinasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Jawa Timur.

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan yaitu persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pokok pembahasan yang dibahas memiliki kesamaan dalam *good governance* dan Pelayanan Publik. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan pandangan media pada pemerintah Provinsi Jawa Timur Periode 2019- 2024 sedangkan penelitian ini menggunakan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember .

6. Ika Nurul Iza, Muhammad Mujtaba Habibi, Didik Sukriono (2022)

Jurnal yang ditulis oleh Ika Nurul Iza, Muhammad Mujtaba Habibi, Didik Sukriono dengan judul *“Imlementasi Prinsip Good governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang”*. Jurnal Civic Hukum Volume 7, Nomor 1, Mei 2022 Hal 88-99, Universitas Negeri Malang, Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian jurnal tersebut Implementasi Prinsip-Prinsip *Good governance* dalam Pelayanan Publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang berjalan baik. Dari 5 prinsip *good governance* yang diterapkan hanya transparansi yang masih perlu ditingkatkan dengan cara pembuatan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan Publik yaitu 1. Transparansi, 2. Keadilan, 3. Partisipasi, 4. Responsivitas, 5. Efisiensi dan efektivitas. Sedangkan upaya perangkat desa untuk meningkatkan implementasi prinsip *Good governance* di desa Tempursari dilakukan dengan beberapa cara yaitu menetapkan jam operasional kerja, memberdayakan perangkat desa untuk selalu meningkatkan prestasi kerjanya agar terjadi peningkatan SDM profesional, meningkatkan pengetahuan perangkat desa mengenai perkembangan teknologi, dan melakukan evaluasi kerja setiap bulan.

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan yaitu persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pokok pembahasan yang dibahas memiliki kesamaan dalam *good governance* dan Pelayanan Publik. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang sedangkan penelitian ini menggunakan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember .

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Regita Nanda Yuliono	Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good governance</i> dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik.	Pokok pembahasannya yaitu <i>Good governance</i> dan Pelayanan Publik.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sedangkan penelitian ini menggunakan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Selain itu penelitian terdahulu juga menggunakan 9 prinsip <i>good governance</i> dalam penelitiannya sedangkan peneliti menggunakan 7 prinsip <i>good governance</i> dalam penelitiannya.
2.	Listriyanti Palangda, Joubert M. Dame	Implementasi Prinsip <i>Good governance</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	Pokok pembahasannya yaitu <i>Good governance</i> dan Pelayanan Publik	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan Kantor Pertanahan Kota Makassar sedangkan penelitian ini menggunakan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember . Selain itu penelitian terdahulu juga menggunakan 4 prinsip <i>good governance</i> dalam penelitiannya sedangkan peneliti menggunakan 7 prinsip <i>good governance</i> dalam penelitiannya.
3.	Formas Prandyka	Implementasi Prinsip <i>Good governance</i> Dalam Pelayanan	Pokok pembahasannya yaitu <i>Good governance</i> dan Pelayanan Publik.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.		Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu sedangkan penelitian ini menggunakan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember . Selain itu penelitian terdahulu juga menggunakan 10 prinsip <i>good governance</i> dalam pnelelitiannya sedangkan peneliti menggunakan 7 prinsip <i>good governance</i> dalam penelitiannya.
4.	Mukhtar Tompo, Muhlis Madani, Fatmawati	Imlementasi Prinsip-Prinsip <i>Good governance</i> Dalam Pelayanan Publik Di RSUD Lanto Daeng Pasewang Kabupaten Jeneponto.	Pokok pembahasannya yaitu <i>Good governance</i> dan Pelayanan Publik.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan RSUD Lanto Daeng Pasewang Kabupaten Jeneponto sedangkan penelitian ini menggunakan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Selain itu penelitian terdahulu juga menggunakan 9 prinsip <i>good governance</i> dalam pnelelitiannya sedangkan peneliti menggunakan 7 prinsip <i>good governance</i> dalam penelitiannya.
5.	Chiara Berlian Bara Suhendis	Imlementasi Prinsip <i>Good governance</i> Dalam Pelayanan Publik Menurut Pandangan Media Pada Pemerintah Provinsi Jawa Timur Periode 2019-2024.	Pokok pembahasannya yaitu <i>Good governance</i> dan Pelayanan Publik.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan pandangan media pada pemerintah Provinsi Jawa Timur Periode 2019- 2024 sedangkan penelitian ini menggunakan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember .

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
				Selain itu penelitian terdahulu juga menggunakan 14 prinsip <i>good governance</i> dalam penelitiannya sedangkan peneliti menggunakan 7 prinsip <i>good governance</i> dalam penelitiannya.
6.	Ika Nurul Iza, Muhammad Mujtaba Habibi, Didik Sukriono	Implementasi Prinsip <i>Good governance</i> Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang.	Pokok pembahasannya yaitu <i>Good governance</i> dan Pelayanan Publik.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang sedangkan penelitian ini menggunakan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Selain itu penelitian terdahulu juga menggunakan 5 prinsip <i>good governance</i> dalam penelitiannya sedangkan peneliti menggunakan 7 prinsip <i>good governance</i> dalam penelitiannya.

Sumber: Diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa persamaan dan perbedaan di antara keduanya terletak pada beberapa hal seperti persamaan pada pokok pembahasannya sedangkan perbedaannya pada objek penelitian yang digunakan.

B. Kajian Teori

1. Tinjauan Tentang Teori Implementasi

Secara Bahasa implementasi merupakan Bahasa yang berasal dari Bahasa Inggris yaitu *implement* yang memiliki arti

mengimplementasikan, implementasi bisa diartikan sebagai sarana untuk melaksanakan sesuatu yang memiliki dampak bagi sesuatu yang lain. Sesuatu tersebut dilakukan agar dapat memberikan dampak seperti undang-undang, peraturan pemerintahan, keputusan pengadilan ataupun kebijakan lainnya yang dibuat oleh lembaga pemerintahan dalam bernegara.

Van metter dan van horn menjelaskan bahwa implementasi merupakan : tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok pemerintahan yang ditujukan untuk tercapainya tujuan yang sudah ditetapkan dalam suatu keputusan dan kebijakan.⁹ Pandangan dari van metter dan van horn tersebut menjelaskan bahwa implementasi adalah tindakan suatu individu pejabat, kelompok ataupun pemerintahan yang ditujukan agar tercapainya harapan yang sudah digariskan namun pada praktiknya badan badan tersebut melaksanakan kebijakannya berjalan di bawah mandate peraturan normative seperti undang-undang dan sebagainya sehingga membuat para pelaksana ini kurang tegas dan ambigu dalam melaksanakan tugasnya hal ini menimbulkan ketidakjelasan dalam pengambilan kebijakan yang dilakukan tentang apa yang harus dan tidak dilakukannya.

Implementasi merupakan pelaksanaan ataupun penerapan, didalam implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan agar tujuan yang ingin dicapai dapat terlaksana secara maksimal, salah

⁹ Uddin B Sore dan Sobirin, Kebijakan Publik, cet 1 Makasar (CV sah mandiri-makasar) hlm.121

satu upaya untuk mewujudkan suatu harapan tersebut adalah implementasi.

Salah satu pendekatan yang digunakan dalam menganalisis implementasi suatu kebijakan merupakan teori yang dikemukakan oleh George C. Edward III dimana dalam mengimplementasikan suatu hal dapat dimulai dari kondisi abstrak dan dapat menjadi suatu syarat apakah implementasi itu berhasil dilaksanakan secara masif.

Menurut George C. Edward III ada empat variabel dalam pelaksanaan implementasi kebijakan publik yaitu komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), sikap (*disposition* atau *attitudes*), struktur birokrasi (*bureaucratic structure*)¹⁰

Dari apa yang sudah dikemukakan oleh George C. Edward III ini penulis mencoba menguraikan 4 poin yang menjadi faktor dalam pengimplementasian pelayanan publik.

a. Komunikasi Pelayanan Publik

Komunikasi dalam pelayanan publik merupakan suatu komunikasi antara komunikator kepada khalayak umum dalam rangka tercapainya pesan tentang pelayanan publik yang ada, dalam pelayanan publik komunikasi merupakan aspek yang cukup fundamental dalam rangka menunjang pelayanan publik.

¹⁰ George Edward, *teori implementasi*. hlm.206.

Dalam komunikasi pelayanan publik pihak yang dimaksudkan komunikator bisa berupa aparatur pelayanan publik atau lainnya yang memiliki tugas sebagai pelayan publik yang memiliki empati, pesan dalam komunikasi publik dapat berupa informasi ataupun berita yang disampaikan dan dapat diterima dengan baik, sedangkan efek dari komunikasi pelayanan publik yang baik merupakan respon yang baik atau feedback dari para pengguna pelayanan publik.

Untuk mendapatkan bukti nyata daripada komunikasi pelayanan publik terdapat beberapa aspek yang menjadi hak daripada masyarakat, hal ini sendiri diatur dalam UU No. 25 tahun 2009 Tentang pelayanan Publik Pasal 18, adapun isiannya sebagai berikut :

- 1) Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
- 2) Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.
- 3) Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
- 4) Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.
- 5) Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- 6) Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

- 7) Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
- 8) Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
- 9) Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan¹¹

Komunikasi pelayanan publik juga memiliki faktor yang cukup penting untuk menjadi landasan bagaimana komunikasi pelayanan publik bisa berjalan secara nyata, adapun faktor tersebut diantaranya :

a) Komunikator (Aparatur) Pelayanan Publik

Komunikator dapat diartikan sebagai orang yang berkedudukan sebagai penyampai informasi pelayanan publik dalam proses komunikasi, dalam komunikasi pelayanan publik komunikator diharuskan memiliki empati yang tinggi. Hal ini diharapkan agar pihak komunikator (aparatur) dapat menampakkan karakteristik pemerintahan dihadapan publik

b) Pesan Layanan Publik

Pesan memiliki peran strategis dalam pelayanan publik karena kenyataannya komunikasi merupakan proses penyampaian pesan. Pesan merupakan suatu informasi yang menjelaskan berbagai macam perihal

¹¹ Setneg RI, UU No.25 Tahun 2009 Pasal 18

informasi pelayanan publik aturan yang mengatur persoalan penyampaian informasi dalam pelayanan publik diatur dalam Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana unsur yang harus mencakup dalam pesan pelayanan publik harus mencakup pada Pasal tersebut.

c) Media Komunikasi Pelayanan Publik

Media komunikasi memiliki posisi sebagai media penyebaran informasi tentang pelayanan publik selain itu media komunikasi berfungsi agar informasi yang ingin disampaikan oleh komunikator dapat diterima secara efisien, selain itu peran media komunikasi seiring berkembangnya teknologi dan informasi yang ada. Fasilitas media komunikasi yang dipergunakan untuk membuat, mereproduksi dan mengedarkan semua informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan publik.

d) Komunikas dalam Pelayanan Publik

Komunikas dapat diartikan sebagai menerima informasi pelayanan publik komunikas merupakan salah satu aktor dalam penyampaian pelayanan publik dimana komunikas menerima segala informasi yang diberikan oleh komunikator (aparatur) yang mengetahui berbagai macam informasi tentang pelayanan publik. Dalam kaitannya komunikas merupakan warna negara yang memiliki kedudukan sama dengan komunikator yang memberikan pelayanan, adapun hak hak

masyarakat sebagai komunikator diatur dalam Pasal 18 UU No. 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik¹².

b. Sumber Daya Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan penyediaan jasa bagi khayalak umum baik itu dilakukan oleh pemerintah ataupun badan badan lainnya. Pelayanan publik dapat dicerminkan dalam berbagai bentuk implementasi seperti regulasi, penyediaan fasilitas yang memadai ataupun jasa, dalam menyenggarakan pelayanan publik sendiri diharuskannya adanya proses pengerahan sumber yang mumpuni meliputi, sistim manajemen, sarana prasarana ataupun orang oaring sebagai pelaksana dalam pelayanan publik itu sendiri.

Dalam mengatasi hambatan dalam peningkatan pelayanan sumber daya dalam pelayanan publik terdapat bebarapa upaya yang harus dilakukan diantaranya.

- 1) Memberikan kesempatan dalam peningkatan sumber daya yang ada terutama pada setiap kepegawaian terutama pada kelonggaran bagi setiap karyawan dalam menempuh pendidikan formal sebagai wujud peningkatan kualitas dari setiap pegawai, hal ini dapat dilakukan dalam rangka mendorong pegawai agar dapat bekerja secara lebih baik serta menunjang kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Adanya penghargaan yang diberikan kepada pegawai yang memiliki prestasi untuk mendorong tiap individu untuk lebih giat dalam bekerja

¹² Tatang Wahyono, rafinita aditia, *unsur unsur komunikasi pelayanan publik*, *ejurnalmulti disiplin dehasen*, 2022, 1(2)190-192

serta lebih profesional serta membangkitkan motivasi bagi karyawan yang lain agar bekerja lebih rajin lain.

- 3) Harus diberikannya disiplin kepada pegawai secara lebih tinggi sehingga mereka mampu untuk menyelesaikan tugasnya, ketepatan waktu menjadi tolok ukur keberhasilan pegawainya.
- 4) Membangun kecakapan pegawai loyalitas dalam bekerja faktor ini menjadi unsur utama dalam menggerakan kualitas pelayanan publik
- 5) Harus adanya komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan sehingga dapat menciptakan iklim kinerja yang kondusif dan harmonis, sehingga hal ini dapat meningkatkan kinerja pegawai yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang profesional.

c. Sikap Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan pelayanan publik para pemberi pelayanan diharuskan memiliki sikap yang baik, adapun sikap-sikap tersebut diantaranya mereka diharuskan bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta dapat memberikan pelayanan yang ikhlas bagi masyarakat.

Sedangkan pada Pasal 15 UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban :

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
- 2) Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan.
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten.

- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 8) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.
- 9) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya.
- 10) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.
- 11) Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan.
- 12) Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.¹³

¹³ Setneg RI Undang undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik.

d. Struktur Birokrasi Pelayanan Publik.

Struktur birokrasi pelayanan publik dapat dibagi menjadi beberapa karakteristik diantaranya :

- 1) Pembagian tugas yang jelas
- 2) Struktur kewenangan hierarkis
- 3) Standart dan prosedur yang konsisten
- 4) Struktur organisasi yang organic-adaptif

Birokrasi pelayanan publik yang baik diharuskan memiliki visi dan misi yang jelas dan implementasi yang nyata. Dalam hierarki pelayanan publik diharuskan memiliki kepemimpinan yang kuat tangguh dan bertanggung jawab selain itu loyalitas dari bawahan juga menjadi faktor yang penting dalam pelayanan publik sehingga berjalannya pelayanan publik dapat berjalan secara efisien dan terstruktur.

2. Tinjauan Umum Tentang *Good Governance*

a. Pengertian *Good Governance*

Governance diartikan sebagai *the way state power is used in managing economic and social resources for development society*.¹⁴

Governance merupakan cara yang bagaimana kekuasaan negara digunakan untuk mengelolah sumberdaya-sumberdaya ekonomi dan sosial guna pembangunan masyarakat.¹⁵ Menurut Peraturan Pemerintah

¹⁴ Abdul Manaf, *Modul Materi Good governance dan Pelayanan Publik* (Jakarta: Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat, Kedepuitian Bidang Pencegahan, Komisi Pemberantasan Korupsi, 2017), 5

¹⁵ Manaf, *Modul Materi Good governance*, 5.

Nomor 101 tahun 2000 menyatakan bahwa *governance* adalah pemerintahan yang mengemban akan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisien, efektifitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Secara konseptual *good governance* memiliki dua pandangan arti yaitu yang pertama adalah nilai yang mengedepankan keinginan dan kehendak masyarakat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan masyarakat untuk mencapai tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan, keadilan sosial dan kesejahteraan bersama. arti kedua adalah arti dalam hal fungsional yaitu fungsi dari pemerintahan itu sendiri untuk menjalankan tugas secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan dari suatu negara untuk kepentingan bersama. Terdapat 7 prinsip dalam menerapkan *good governance*.¹⁶

b. Ciri-ciri *Good Governance*

Dalam dokumen kebijakan united nation development program (UNDP) lebih jauh menyebutkan ciri-ciri *good governance* yaitu:

- 1) Mengikut sertakan semua, transparansi dan bertanggung jawab, efektif dan adil.
- 2) Menjamin adanya supremasi hukum.

¹⁶ Manaf, *Modul Materi Good governance*, 6.

- 3) Menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsesus masyarakat.
- 4) Memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan.

Penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis saat ini adalah pemerintahan yang menekankan pada pentingnya membangun proses pengambilan keputusan publik yang sensitif terhadap suara-suara komunitas. Yang artinya, proses pengambilan keputusan bersifat hirarki berubah menjadi pengambilan keputusan dengan adil seluruh *stakeholder*.¹⁷

c. Prinsip *Good Governance*

Secara Prinsip ada banyak metodologi bagaimana prinsip *good governance* itu berjalan, dalam peraturan pemerintah nomor 101 tahun 2000 prinsip prinsip pemerintahan yang baik terdiri dari :

- 1) Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu mmebri pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.
- 2) Akuntabilitas, dalam pengambilan keputusan harus dapat meningkatkan akuntabilitas dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat sehingga segala keputusan dapat

¹⁷ Sumarto Hetifa Sj, Inovasi, *Partisipasi dan Good governance* (Bandung: Yayasan Obor Indonesia, 2003), 1-2.

dipertimbangkan sebaik mungkin sesuai dengan pandangan yang ada.

- 3) Transparansi, dalam menciptakan kepercayaan pemerintah harus menyediakan informasi yang menjamin kemudahan untuk memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
- 4) Pelayanan prima, dalam penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan terdapat prosedur yang baik kejelasan dan kepastian waktu kemudahan akses dan terfasilitasinya sarana dan prasarana serta pemberian layanan yang baik sehingga dapat memuaskan bagi setiap penerima layanan.
- 5) Demokrasi dan partisipasi, harus dapat mendorong agar setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat untuk pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan masyarakat secara umum.
- 6) Efisiensi dan efektivitas, untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik dengan sumber daya secara optimal dan bertanggung jawab kepada semua pihak yang bersangkutan.
- 7) Supremasi hukum, diharuskan mewujudkan keadilan hukum bagi semua pihak tanpa terkecuali serta berjalan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Sedarmayanti menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur yang dapat memberikan gambaran pelayanan publik yang baik yaitu :

- 1) Akuntabilitas: adanya kewajiban bagi pelaksana pelayanan publik untuk bertanggung jawab atas segala keputusan dan kebijakan yang ditetapkan.
- 2) Transparansi : pelaksana pelayanan publik harus bersifat transparan terhadap segala keputusan baik ditingkat pusat maupun daerah.
- 3) Keterbukaan: menghendaki bagi masyarakat untuk memberikan tanggapan dan kritik kepada pemerintahan yang dinilai tidak sesuai asas dan aturan yang berlaku.
- 4) Aturan hukum ; pemerintahan yang baik harus memberikan jaminan hukum dan rasa keadilan terhadap setiap kebijakan yang diberlakukan.¹⁸

d. Tujuan *Good Governance*

- 1) Tercapainya sasaran yang telah ditetapkan.
- 2) Aktivitas pemerintahan dijaga dengan baik.
- 3) Pemerintahan menjalankan tugasnya dengan baik dan sehat.
- 4) Kegiatan pemerintahan dilakukan dengan transparan.

Implementasi pelaksanaan prinsip *good governance* secara optimal akan mampu meningkatkan kinerja pemerintahan yang ada, dan akan memberikan nilai tambah bagi semua pihak yang terkait. Serta tujuan *good governance* adalah implementasi sistem tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang diharapkan dapat

¹⁸ Yenny, "prinsip prinsip *good governance* studi tentang penerapan prinsip prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor camat samarinda utara kota samarinda", *ejurnal ilmu administrasi negara*, 2013,1(2) :196-209

meningkatkan nilai tambah bagi semua pihak dalam jangka panjang dan dapat melindungi kesejahteraan masyarakat.

e. Manfaat *Good Governance*

Implementasi *good governance* memiliki peran yang besar dan manfaat yang dapat membawa perubahan positif baik pemerintahan daerah, pemerintah pusat maupun masyarakat umum. Dengan melaksanakan *good governance* ada beberapa manfaat yang akan diperoleh, antara lain yaitu:

1) Meminimalkan *Agency Cost*

Biaya-biaya yang timbul akibat dari pendelegasian wewenang. Biaya ini bisa berupa kerugian yang timbul karena pemerintah telah menggunakan sumber daya yang ada untuk kepentingan pribadi sehingga dapat menimbulkan kerugian.

2) Meningkatkan Kinerja Pemerintahan

Suatu pemerintahan yang dikelola dengan baik dan dalam kondisi pemerintahan yang sehat akan menarik simpati masyarakat untuk ikut serta mau ikut berperan aktif dan berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan.

3) Memperbaiki Citra Pemerintahan

Citra pemerintahan merupakan faktor penting yang sangat erat kaitannya dengan kinerja dan keberadaan pemerintah dimata masyarakat dan lingkungannya.

Manfaat dari implementasi *good governance* tentunya sangat berpengaruh bagi pemerintahan, dimana manfaat *good governance* ini bukan hanya untuk saat ini tetapi juga dalam jangka panjang dapat menjadi pendukung kembangnya dalam pemerintahan saat ini.

Selain bermanfaat meningkatkan citra pemerintahan di mata masyarakat, hal ini tentunya juga menjadi nilai tambah pemerintah dalam meningkatkan kinerja pemerintahan untuk menghadapi permasalahan yang ada dalam pemerintah.

3. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dinyatakan dengan jelas tentang pengertian dari pelayanan, yakni “Pelayanan adalah suatu-usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain. Sedangkan pengertian *service* dalam Oxford (2000) didefinisikan sebagai “*a system that provides something that the publik needs, organized by the government or a private company*”. Oleh karenanya, pelayanan akan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya kebutuhan dasar masyarakat”.

Pelayanan berasal dari kata “*service*” yang berarti “melayani”. Pengertian lain dari konsep pelayanan adalah suatu bentuk dari aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada seluruh unsur konsumen (yang dilayani), yang

dalam hal ini lebih bersifat tidak berwujud atau yang tidak dapat dimiliki.¹⁹

Pengertian tentang pelayanan menurut Soetopo dalam Napitupulu (1999) memberikan definisi tentang pelayanan yaitu suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain. Atau dapat juga diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian dari suatu kegiatan atau proses dari upaya pemenuhan berbagai kebutuhan dari orang lain atau masyarakat secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat, lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki dan unsur pelanggan sebagai unsur yang membutuhkan akan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi atau menerima jasa-jasa yang telah diberikan tersebut”.

Berkaitan dengan pernyataan di atas, maka pengertian dari konsep pelayanan adalah suatu proses dalam rangka untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari manusia sesuai dengan hak manusia atau masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu, kata “umum” dalam “pelayanan” menunjukkan kepada unsur masyarakat, orang banyak, yang punya kepentingan, terjemahan dari Bahasa Inggris “publik” kalau dihubungkan dengan kata pelayanan maka menjadi pelayanan umum (publik service) atau pelayanan publik.

¹⁹ Endang dalam Jurnal Ilmu Administrasi No. 1 Vol 1 : 2004.

Dalam proses perkembangan ilmu administrasi publik, maka konsep dari kata “publik” bermakna lebih luas daripada hanya bermakna “*government*” (pemerintah saja), seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non pemerintah, asosiasi, pers, dan bahkan dalam bentuk organisasi sektor swasta. Sebagai akibat dari adanya suatu konsep publik yang lebih luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (citizenship); etika pemerintahan dan jabatan, patriotisme, dan responsiveness.

Dalam hal ini, istilah pelayanan publik dapat merujuk pada suatu istilah publik dan lebih dekat pada pengertian dari masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian dari kata publik yang melekat pada proses penyelenggaraan pelayanan publik dan tidak akan sepenuhnya sama dan sebangun dengan pengertian yang diberikan oleh masyarakat.

Pengertian lainnya tentang publik juga dikemukakan oleh Nurcholis, menurut Nurcholis (2005: 178) memberikan pengertian dari kata publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan, berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan pada nilai-nilai dan norma-norma yang mereka miliki dan sepakati bersama.

Pengertian dari pelayanan publik terdapat didalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kepmenpan ini memberikan

pengertian terhadap pelayanan publik, pelayanan publik yaitu segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Terkait dengan komponen Standar Pelayanan Publik, maka pada Pasal 21 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah dijelaskan secara nyata tentang komponen dari suatu standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unsur institusi pemerintah dalam proses penyelenggaraan publik tersebut sekurang-kurangnya meliputi Dasar hukum, Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur, Jangka waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk pelayanan, Sarana, prasarana, dan fasilitas, Kompetensi pelaksana, Pengawasan internet, Penanganan pengaduan, saran masukan, Jumlah pelaksana, Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian, Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, Evaluasi kinerja pelaksana.²⁰

b. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diketahui melalui penilaian atau perbandingan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang diterima

²⁰ Maulidiah, Sri. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, (Bandung : CV. Indra Prahasta, 2014), 69.

dengan pelayanan yang diinginkannya. Kualitas pelayanan yang baik dapat diketahui apabila jasa yang diterima sudah sesuai dengan apa yang diharapkan.²¹ Menurut Nasution kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya memenuhi keinginan masyarakat dengan tujuan untuk mengimbangi kebutuhan masyarakat.²² Dari beberapa penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perasaan nyaman, puas dan senang sesuai dengan yang dirasakan oleh seseorang yang menerima pelayanan dan sesuai dengan keinginannya.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku prinsip dan konsepnya. Hal tersebut bertujuan agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan para pelanggan. Adapun konsep kualitas pelayanan tersebut terdiri dari lima hal, antara lain:

1) *Tangible*

Bukti nyata, yaitu kemampuan memberikan situasi dalam bentuk nyata dan menampakkannya eksistensinya.

2) *Responsif*

Daya tanggap yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan.

PT

²¹ Philip Kotler dan KL Keller, *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia* (Jakarta: Indeks, 2007), 220.

²² M. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 47.

3) *Empathy*

Empati yaitu memberikan rasa perhatian yang tulus kepada pelanggan.

4) *Reliability*

Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

5) *Assurance*

Jaminan yaitu kemampuan untuk memberikan kepastian agar pelanggan memiliki kepercayaan terhadap pemberi layanan.²³

c. Asas Pelayanan Publik

Pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik perlu menetapkan pijakan ataupun dasar bagi gerak langkah mereka dalam melakukan kegiatan pemerintahan, dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik terdapat asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik, hal ini menjadi suatu dasar bagi penyelenggaraan pemerintahan oleh pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah.

Terdapat 12 asas-asas umum pemerintahan sebagaimana tercantum dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu:

- 1) Asas kepentingan umum.
- 2) Asas kepastian hukum.

²³ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), 25.

- 3) Kesamaan hak.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban.
- 5) Keprofesionalan.
- 6) Partisipatif.
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
- 8) Keterbukaan.
- 9) Akuntabilitas.
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
- 11) Ketepatan waktu.
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.²⁴

Kunci utama memahami pelayanan publik adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya, dan bertolak dari asas ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik. Prinsip adalah suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan oleh seseorang/kelompok sebagai sebuah pedoman untuk berpikir atau bertindak.

d. Tinjauan Umum Tentang Universitas

Universitas adalah perguruan tinggi yang terdiri dari sejumlah fakultas yang menyelenggarakan pendidikan akademik dan vokasi dalam sejumlah ilmu pengetahuan, teknologi, atau seni. Dan jika

²⁴ Sekretariat republik Indonesia, undang undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

memenuhi syarat dapat pula menyelenggarakan pendidikan profesi dan spesialis.²⁵

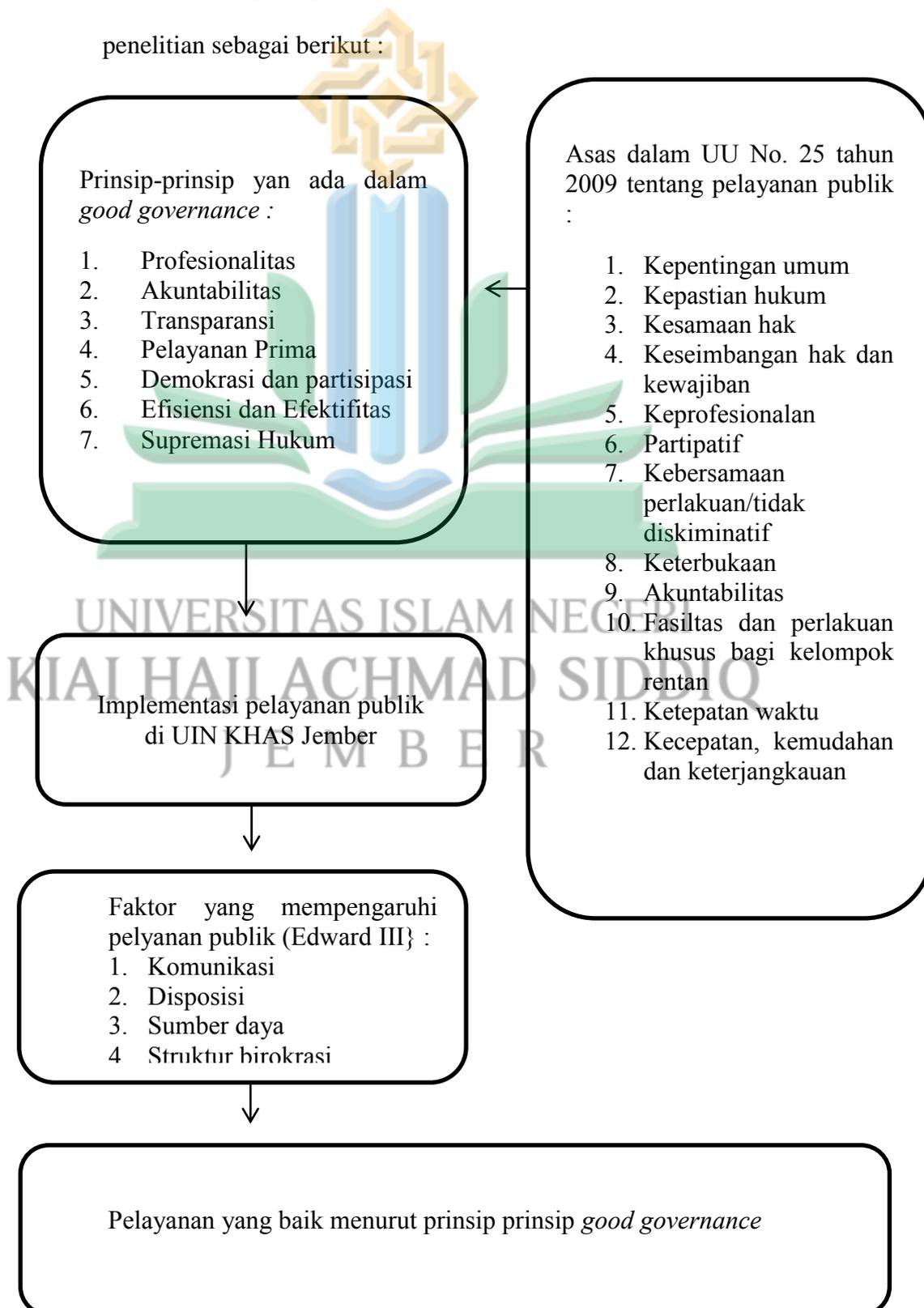
Universitas merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis dan doctor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi²⁶. Dalam peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1990 tentang perguruan tinggi bahwa pendidikan tinggi adalah pendidikan jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah. Perguruan Tinggi merupakan suatu pendidikan yang menjadi terminal akhir bagi seseorang yang berpeluang belajar setingginya melalui jalur pendidikan sekolah.

Universitas menyelenggarakan pendidikan pada berbagai rumpun ilmu tanpa batas. Misalnya, rumpun ilmu humaniora, rumpun ilmu sosial, rumpun ilmu alam, rumpun ilmu agama, dan sebagainya. Jadi, universitas merupakan bentuk perguruan tinggi dengan rumpun ilmu yang paling luas. Beberapa universitas di Indonesia yang berada di Jawa Timur khususnya Kabupaten Jember adalah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember, Universitas Jember, Universitas Islam Jember (UIJ), Universitas Muhammadiyah (UNMUH) Jember dan lain-lain

²⁵ <https://campus.quipper.com/kampuspedia/universitas>

²⁶ UU No. 20 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, 2003 :20

Adapun kerangka teori yang dibangun oleh peneliti dalam implementasi prinsip *good governance* sebagai landasan dalam penelitian sebagai berikut :



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode memegang peran penting dalam mencapai suatu tujuan, termasuk juga metode dalam suatu penelitian. Metode penelitian yang dimaksud adalah cara-cara melaksanakan penelitian (yaitu meliputi kegiatan-kegiatan mencari, mencatat, merumuskan, menganalisis sampai menyusun laporan) berdasarkan fakta-fakta atau gejala-gejala secara ilmiah.²⁷ Dalam menyusun skripsi ini, penyusun menggunakan penelitian sebagai berikut:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini dalam pembuatannya menggunakan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum yang dilakukan dengan menggunakan studi lapangan dengan melihat serta mengamati apa yang ada dilapangan, dan bagaimana imlementasi peraturan tersebut dengan praktik dalam masyarakat. Sedangkan pendekatannya menggunakan metode deskriptif bagaimana pemaparan dari pihak terkait dapat berjalan dengan peraturan yang ada.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi atau tempat penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) karena peneliti cukup tertarik dengan baru bergantinya status nama dari IAIN Jember menjadi UIN IKHAS Jember sehingga perlu adanya penelitian terbaru bagi lembaga tersebut terlebih masalah pelayanan publik.

²⁷ Kholid Narbukoi dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*; memberi bekal Teoritis pada Mahasiswa tentang Metode Penelitian serta Di harapkan dapat melaksanakan penelitian dengan langkah-langkah yang benar, (Jakarta:Bumi Aksara, 2008), Cet. 9, 2.

C. Sumber Bahan Hukum

Adapun sumber bahan hukum dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang didapat langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan. Perolehan data primer dari penelitian lapangan dilakukan baik melalui pengamatan observasi dan wawancara.²⁸ Adapun objek dalam memperoleh data primer adalah:

- a. Wakil rektor III sebagai salah satu pimpinan UIN KHAS Jember yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan publik yang terhadap mahasiswa di UIN KHAS Jember
- b. Wakil dekan III sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada mahasiswa ditingkat fakultas.
- c. Ormawa sebagai organ keterwakilan mahasiswa dalam segala implemementasi yang dilakukan kampus UIN KHAS Jember untuk pelaksanaan pelayanan publik.

2. Data Sekunder

Yaitu bahan hukum yang memberi penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti, buku-buku hukum, karya ilmiah, bahan internet, majalah, koran, artikel, pendapat dari kalangan pakar hukum (Doktrin Hukum) sepanjang relevan dengan objek kajian penelitian dan bahan-bahan hukum lainnya.

²⁸ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm.16

3. Data Tersier

Bahan hukum tersier dapat kita pahami secara seksama, bahwa dalam tersier merupakan pelengkap yang mana sifatnya tidak hanya memberikan petunjuk akan tetapi juga dapat memberikan penjelasan terhadap hukum primer maupun sekunder. Bahan hukum tersier dapat kita berikan contoh seperti KBBI, Ensiklopedia dan lain lain atau lebih sederhananya bahan hukum tersier adalah media social (*internet*)²⁹. Penelitian ini menggunakan KBBI, ensiklopedia, juga internet untuk mencari hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik yang baik.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara (*interview*) kepada responden untuk menjawab beberapa pertanyaan yang ditentukan oleh penulis dan studi kepustakaan yang diperoleh melalui bahan-bahan tertulis seperti buku-buku, dokumen atau literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini digunakan dua metode pengumpulan bahan yaitu:

1. Wawancara

Untuk mendapatkan data penelitian dilakukan dengan wawancara terstruktur kepada setiap elemen yang terkait terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq

²⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudi , *penelitian hukum normative suatu tinjauansingkat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 23.

(UIN KHAS) Jember dimana penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara.

Adapun wawancara dilakukan elemen elemen sebagai berikut :

- a. wakil Rektor III, akademik kemahasiswaan UIN KHAS Jember, dan segala elemen yang berpengaruh dalam pemberian pelayanan public kepada mahasiswa di lingkungan UIN KHAS Jember.
- b. Wakil dekan III sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada mahasiswa ditingkat fakultas.
- c. Ormawa sebagai wadah keterwakilan mahasiswa ditingkat Universitas sampai pada tingkat fakultas.

2. Observasi

Untuk mendapatkan data penelitian dilakukan dengan melihat sejauh mana pelaksanaan pelayanan publik di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember berjalan selama satu bulan di lokasi penelitian hal ini dilakukan selama 1 bulan penelitian untuk dapat melihat sejauh mana pelayanan publik khususnya terhadap wilayah kerja wakil rektor III terlaksana.

3. Dokumentasi

Data sekunder diperoleh melalui pengambilan segala bentuk data dokumen seperti arsip lembaga, foto dan dokumen lainnya yang relevan dengan materi penelitian yang dibahas.

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses menyusun urutan data, mengorganisasikannya ke dalam pola, kategori, dan unit urutan dasar³⁰. Dasar penggunaan menggunakan analisis empiris deskriptif karena dikarenakan bahan-bahan hukum dalam penelitian ini mengarah bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dapat berjalan sesuai pelaksanaan *Good governance* dan UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Bahan-bahan observasi yang telah berhasil dikumpulkan dilakukan analisis yakni deskripsi evaluasi, dan sistematisasi. Teknik deskripsi yaitu menguraikan suatu fenomena apa adanya atau posisi dari proposisi-proposisi hukum dan non-hukum yang dijumpai.

Teknik evaluasi merupakan penilaian berupa tepat atau tidak tepat oleh peneliti terhadap suatu pandangan baik itu dalam bahan hukum primer maupun sekunder. Teknik sistematisasi ialah berupaya untuk mencari tahu apakah pelaksanaan yang ada di lapangan sesuai dengan asas dan peraturan yang berlaku.

F. Keabsahan Data

Diperlukan data yang nyata, akurat dan spesifik untuk memperoleh keabsahan data. Jadi untuk tujuan ini, kredibilitas penelitian perlu dikaji dan diteliti untuk menghasilkan data yang benar. Untuk mendapatkan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data

³⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2005),238

dan sumber data yang ada baik triangulasi sumber ataupun triangulasi teknik. Sebagai alat ukur untuk mengecek keabsahan data ini, peneliti menggunakan triangulasi data validitas. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data, dengan menggunakan sesuatu selain data untuk memperoleh atau membandingkan data itu sendiri.

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap tahap penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan serangkaian proses yang dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan bagi penelitian ini. Pada tahap pelaksanaan penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Lalu peneliti akan menganalisis data yang sudah diperoleh dengan menggunakan teknik analisis deskriptif. Setelah peneliti mendapatkan semua data yang diperlukan maka langkah selanjutnya adalah penulisan laporan atau hasil penelitian. Pada tahap ini peneliti akan melakukan serangkaian proses analisis data sampai pada interpretasi data-data yang telah diperoleh sebelumnya. terakhir ialah menarik kesimpulan dari hasil analisis data yang telah dilakukan.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Profil UIN KHAS Jember

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember atau UIN KHAS Jember (berdiri dengan nama STAIN Jember lalu berubah menjadi IAIN Jember) adalah sebuah Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri di Kabupaten Jember provinsi Jawa Timur, Indonesia. IAIN Jember didirikan berdasarkan pada Surat Keputusan Presiden Nomor 11 Tanggal 21 Maret 1997 bertepatan dengan Tanggal 12 Dzulqaidah 1417 H. Sebagai pengembangan dari IAIN Sunan Ampel Cabang Jember. IAIN Jember resmi berganti status dan nama menjadi UIN K.H. Achmad Siddiq Jember berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2021 tanggal 11 Mei 2021. UIN Jember diberi nama K.H. Achmad Siddiq, seorang ulama yang pernah menjabat sebagai Rais 'Aam Syuriah Nahdlatul Ulama dan perintis pendirian UIN Jember.

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember merupakan perguruan tinggi yang dibangun berdasarkan gagasan dan keinginan umat Islam untuk membentuk kader intelektual Muslim dan pemimpin yang mampu mengawal perkembangan kualitas kehidupan bangsa. Berawal dari keinginan masyarakat, pada tanggal 30 September 1964 diselenggarakan Konferensi Syuriah Alim Ulama Nahdlatul Ulama (NU) Cabang Jember di Gedung PGAN Jl. Agus Salim No 65, yang dipimpin langsung oleh KH. Sholeh Sjakir. Diantara keputusan penting

dalam konferensi tersebut adalah merekomendasikan berdirinya Perguruan Tinggi Islam (PTAI) di Jember. Dalam tempo yang singkat, pada tahun 1965 berdirilah Institut Agama Islam DJember (IAID) Fakultas Tarbiyah bertempat di Jl. Dr. Wahidin 24 Jember. IAID dinegerikan pada tanggal 21 Pebruari 1966 berdasarkan Surat Keputusan (SK) Menteri Agama Nomor 4 tahun 1966 tanggal 14 Pebruari 1966, sehingga IAID berubah status menjadi Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Cabang Jember dibawah naungan IAIN Sunan Ampel Surabaya. Selanjutnya, berdasar Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 11 tahun 1997 tentang Pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri, Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel di Jember berubah menjadi STAIN Jember. Kemudian di tahun 2014, turun Keputusan Presiden Nomor 142, tanggal 17 Oktober 2014 tentang Perubahan STAIN Menjadi IAIN Jember, dan ditindaklanjuti dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 6 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Jember, maka secara yuridis STAIN Jember telah bermetamorfosa menjadi IAIN Jember.

Dengan perubahan status itu, IAIN Jember mempunyai keleluasaan peran (*wider mandate*) untuk meningkatkan eksistensinya secara maksimal sertadinamis pada era reformasi. Dalam upaya meningkatkan kecerdasan, harkat dan martabat bangsa, IAIN Jember melahirkan tenaga ahli/sarjana Islam yang memiliki wawasan luas, terbuka, strategis, dan profesional yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tantangan di era globalisasi yang semakin kompleks. IAIN Jember menghasilkan sumber daya kampus

yang siap menjawab kompleksitas problem kehidupan dengan perspektif yang khas, yakni Islam. Pada tanggal 11 Mei 2021, IAIN Jember beralih status menjadi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember. Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2021.



Gambar 4.1: Struktur jabatan UIN KHAS Jember



Gambar 4.2: visi misi dasacita dan larangan yang ada di UIN KHAS Jember

B. Penyajian Data dan Analisis

1. Implementasi dan Kendala *Good Governance* di UIN KHAS Jember

Pemerintah yang baik merupakan pemerintah yang dapat melaksanakan tanggung jawabnya sebaik mungkin serta dapat menjunjung tinggi kepentingan seluruh elemen yang ada didalamnya sehingga mereka diharuskan bisa mengambil keputusan secara baik, serta memecahkan masalah yang ada dalam setiap keadaan. Agar terjalannya harapan diatas maka perlu adanya kerjasama dengan *stakeholder* yang ada agar lembaga tersebut bisa berjalan secara efektif dan efisien.

Prinsip yang ada dalam konsep *good governance* sebagaimana dipaparkan oleh peneliti diantaranya Profesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Prima, Demokrasi dan Partisipasi, Efisiensi dan Efektifitas Dan sumpemasi hukum

Universitas islam negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (UIN KHAS Jember) merupakan salah satu lembaga pemerintahan negara yang difokuskan dalam aspek pendidikan sehingga dalam hal dalam melaksanakan aktifitasnya diharuskan sesuai dengan peraturan kelembagaan yang ada. Dalam hal pelayanan publik UIN KHAS Jember diharuskan selaras dengan UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik selain itu juga terdapat prinsip yang harus dijalankan, dalam hal ini peneliti mengambil asas *good governance* dalam pelaksanaannya dan terdapat 7 prinsip dasar yang digunakan oleh peneliti. Selain itu penelitian ini

fokuskan kepada bagaimana kinerja pelayanan kampus UIN KHAS Jember terhadap pelayanan kemahasiswaan.

Pimpinan kampus tertinggi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan terhadap kemahasiswaan yaitu wakil rektor III. Dalam menjalankan tugas dan fungsi wakil rektor III kebersamaan mahasiswa, mahasiswa yang dalam hal ini diwakili oleh dewan eksekutif mahasiswa dan senat mahasiswa sebagai bentuk ketangan panjangan dari mahasiswa secara umum, dan kepada kerja sama kepada lembaga lain sebagai wujud eksistensi UIN KHAS Jember kepada lembaga lain selain itu wakil rektor III juga bertanggung jawab untuk mengawal alumni pasca selesai masa studi di perguruan tinggi. Wakil rektor III bertanggung jawab kepada rektor dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai bidang kemahasiswaan, kerjasama dan alumni.

Berdasarkan observasi peneliti diperoleh garis dan fungsi daripada wakil rektor III sebagai berikut :

a. Bentuk Implementasi dan Kendala Prinsip Profesionalitas di UIN KHAS Jember

Berdasarkan hasil dari hasil observasi peneliti kampus cukup dapat melaksanakan prinsip profesionalitas hal ini peneliti lihat dalam waktu pengamatannya selama beberapa bulan di lingkungan UIN KHAS Jember hal tersebut juga diperkuat dalam wawancara dengan wakil rektor III bahwasanya kampus UIN KHAS Jember dalam melaksanakan prinsip profesionalitas cukup terlaksana dengan baik hal

ini sesuai dengan hasil wawancara dengan wakil rektor III yang menyampaikan dimana dalam wawancara beliau menegaskan :

Dalam hal ini kampus kita sudah cukup dapat profesional mas, baik secara kecepatan dan ketepatan waktu karna kalau sudah tidak sesuai pasti kita dapat teguran, semua bidang berjalan sesuai prosedur yang ada semua bidang menjalankan tugas dan fungsinya masing masing tidak kurang dan tidak lebih. Tetap sesuai proporsional tugas dan tanggung jawab. Misal, Saya sebagai keterwakilan dari rektor pun memiliki tugas untuk membantu mahasiswa yang kesulitan dalam menjalankan aktifitas akademiknya, tentunya dengan dibantu beberapa ormawa sebagai keterwakilan mahasiswa yang ada. Apalagi masa kampus sekarang memiliki tujuan yang ingin diaplikasikan oleh pak retor (dasacita) yang menjadi salah satu acuan bagi kami yang ada dikampus untuk menjalankan prinsip profesionalitas yang smean pertanyakan ini. Tentang kendala selama ini kami belum menemukan apa yang menjadi kendala dalam imlementasi prinsip profesuionalitas tersebut.³¹

Namun hal ini berseberangan dengan apa yang disampaikan oleh Alfin Maulana selaku Presiden Mahasiswa UIN KHAS Jember yang menyampaikan kepada peneliti :

Dalam hal profesionalitas memang seharusnya kampus mampu untuk melaksanakan prinsip tersebut saya melihat hal ini belum bisa terlaksana secara maksimal bagi lembaga sebesar UIN KHAS ini, ini memang agak sulit bagi kampus kita ini cak, apalagi pimpinan masih baru semua, jadi mereka kesannya masih meraba jadi kalau gak kita kejar ya, gak akan selesai segala hal, selain itu posisi terkadang banyak sekali birokrasi yang cukup rumit sehingga yang kami rasakan cukup menyusahakan bagi mahasiswa.³²

Berdasarkan hasil wawancara dengan presiden mahasiswa tersebut juga di perkuat dengan pernyataan dari ketua DEMA F Syariah Hasbullah yang menyapaikan ketika diwawancara oleh peneliti :

³¹ Khoirul faidzin, diwawancarai oleh ilham hidayatullah, Jember 17 Oktober 2024.

³² Alfin maulana, diwawancarai oleh ilham hidayatullah, Jember 21 Oktober 2024.

Persoalan profesionalitas itu sendiri kampus masih cukup kesulitan dalam melaksanakannya selain karena memang posisi masih baru dan baru terhitung bulan, memang beberapa posisi tergeser tidak jauh dari posisi sebelumnya. Misal saya sampaikan saja di fakultas syariah sendiri ada beberapa pimpinan fakultas yang baru berada menjabat di lingkungan akademik fakultas, sehingga ini cukup menyulitkan baik secara komunikasi ataupun koordinasi. Kendala yang ada seperti saya sampaikan barusan Sehingga perbaharuan struktur yang baru ini menjadikan kita sulit dalam melaksanakan prinsip profesionalitas itu sendiri.³³

Hal ini disampaikan pula oleh wakil dekan III Dakwah UIN KHAS Jember yang menyampaikan bahwa dalam pelaksanaan prinsip profesionalitas UIN KHAS Jember masih dalam proses pembiasaan diri mengingat barunya struktur birokrasi dan regulasi yang ada di UIN KHAS Jember

Tentunya dalam proses peralihan ini kami terus memaksimalkan apa yang menjadi tanggung jawab kami sebagai salah satu pimpinan di fakultas Tarbiyah, memang kampus memerlukan lompatan lompatan yang cepat sehingga pelaksanaan asas profesionalitas ini dapat berjalan secara nyata dan maksimal.³⁴

Dari hal diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan prinsip profesionalitas sudah terlaksana dalam menjalankan aktifitas akademik UIN KHAS Jember namun belum dapat dilaksanakan secara utuh dan dirasakan oleh mahasiswa terlebih baru menjabatnya beberapa posisi birokrasi di UIN KHAS Jember.

³³ Hasbullah, diwawancarai oleh ilham hidayatullah, 24 oktober 2024

³⁴ Minan Jauhari, diwawancarai oleh ilham hidayatullah, 25 Desember 2024



Gambar 4.3 : Dasacita UIN KHAS Jember sebagai salah satu dasar prinsip tujuan di UIN KHAS Jember

b. Bentuk penetapan dan Kendala Prinsip Akuntabilitas di UIN KHAS Jember.

Dalam hal akuntabilitas berdasarkan hasil observasi peneliti kampus mampu untuk melaksanakan prinsip akuntabilitas hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh wakil rektor III yang menyampaikan :

Tentunya terkait akuntabilitas kami harus dapat melaksanakan hal tersebut mas ilham karna apabila hal tersebut tidak kita laksanakan kami pasti akan menerima teguran dari pimpinan dan lebih parahnya teguran inspektorat jendral sehingga kita tidak boleh teledor dalam melaksanakan pelaporan dan harus bertanggung jawab secara maksimal terhadap segala hal yang kita laksanakan, terlebih mulainya imlementasi sistem digital menjadi salah satu terobosan kami dalam menataan sistem akuntabilitas yang ada.³⁵

Dari pernyataan wakil rektor III tersebut diperkuat juga oleh penyampaian ketua Dewan Eksekutif Mahasiswa Universitas (DEMA U) yang mengatakan :

Kalau kampus sangat terperinci dan ketat persoalan tanggungjawab, lebih lebih jika ada hal yang belum selesai dilaksanakan pasti dikejar oleh kampus itu. wajib dan harus selesai, dan ini memang sudah menjadi kesepakatan kami di MoU dengan kampus di awal kepengurusan kami, sehingga hal ini dapat meningkatkan komitmen dan tingkat profesionalitas

³⁵ Khoirul faidzin, diwawancara oleh ilham hidayatullah, 17 Oktober 2024.

kami dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Meskipun terkadang terdapat hal yang cukup menyulitkan misal pada pengajuan proposal kegiatan selain anggaran yang tidak tetap hanya pada satu sumber, proses pengACCAn dari proposal membutuhkan banyak alur dari banyak orang, namun dengan barunya pimpinan sekarang abanyak inofasi yang dicoba oleh kampus untuk mempermudah itu semua.³⁶

Hal ini dikuatkan pula oleh bapak saiful lizan sebagai bendahara peneluaran pembantu dan kutam Tim BMN yang menyampaikan :

Kita cukup ketat persoalan akuntabilitas, mahasiswa wajib untuk melaporkan kegiatan secara berkala khususnya ormawa karna ini juga berkaitan dengan anggaran mereka yang sudah memang ada. Bahkan jika ada dari ormawa yang tidak melakukan laporan maka anggaran untuk pengurus selanjutnya terpaksa tidak kita berikan sampai laporan kegiatan sebelumnya selesai.³⁷

Selain itu pernyataan ini ditambahkan oleh ketua senat mahasiswa UIN KHAS Jember Muhammad Sholeh Qullah yang menyampaikan :

Persoalan akuntabilitas sekarang mulai banyak sekali perbaikan yang dilakukan oleh kampus mas, karna kita adalah badan *ad-hoc* dari kampus sehingga segala program harus kita laporkan semaksimal mungkin. Baik dalam rincian kegiatan yang sudah terlaksana ke pak wakil rektor III atau wakil dekan III yang bertugas dan bertanggungjawab kepada mahasiswa sesuai tingkatan posisi jabatan yang ada di tingkat Universitas atau ditingkat Fakultas. Selain itu dalam pelaporan dan pengajuan anggran pun kita sudah mulai berbenah tidak seperti periode kemarin, sudah digital sekarang mas. Ya, ini memang masih baru sehingga kadang kerepotan kita untuk neradaptasi dengan sistem ini tapi sistem digital sangat mempermudah proses kami dalam melakukan laporan laporan kegiatan ke pihak kampus akademi. Meskipun sosialisasi dan transparansi anggaran terkadang tidak terserap secara maksimal bagi mahasiswa sehingga kerap adanya miskomunikasi persoalan ini tapi lambat laun hal ini dapat diatasi dengan bergerak dengancepat.³⁸

³⁶ Alfin maulana, diwawancarai oleh Ilham hidayatullah, 21 Oktober 2024.

³⁷ Saiful rizal, diwawancarai oleh Ilham Hidayatullah, 20 Oktober 2024

³⁸ Muhammad Sholeh Qullah, diwawancarai oleh ilham hidayatullah, 23 Oktober 2024

Berdasarkan hasil penelitian dari peneliti menemukan bahwa kampus cukup dapat melaksanakan prinsip akuntabilitas cukup terdapat inovasi yang diberikan oleh kampus UIN KHAS Jember sehingga dalam penjalana prinsip akuntabilitas dapat dilaksanakan secara maksimal oleh kampus UIN KHAS Jember.



Gambar 4.4: laporan kegiatan mahasiswa secara berkala.

c. Bentuk imlementasi dan kendala prinsip tranparansi di UIN KHAS Jember

Dari hasil wawancara peneliti dan pihak yang ada baik itu wakil rektor III, mahasiswa ataupun kerja sama terlihat bahwa UIN sangat menjunjung tinggi prinsip akuntablitas di lingkungan UIN KHAS Jember.

Pada prinsip selanjutnya yakni prinsip transparansi adapun dari hasil observasi dari peneliti dalam banyak hal UIN KHAS Jember cukup transparan dalam memberikan transparansi informasi yang ada terlebih dalam urusan kemahasiswaan sebagaimana disampaikan oleh wakil rektor III dalam wawancaranya oleh peneliti :

Kami dalam urusan transparan terbuka dan memang harus terbuka mas, apalagi terhadap urusan mahasiswa karna

bagaimana pun semua itu untuk kepentingan elemen yang ada di kampus, baik itu kepada mahasiswa, alumni, ataupun pihak yang sudah menjalin kerja sama dengan kita. Selain itu kami selalu menginformasikan kepada segala elemen yang ada baik secara langsung melalui handphone ataupun dalam *platform* digital kami baik di website ataupun media sosial, ya meskipun segala informasi dan gerakan saya terlalu banyak dan melebar karna di UIN KHAS Jember saya selain menaungi mahasiswa, kerjasama dan alumni padahal di beberapa perguruan tinggi sudah mulai dibagi dengan adanya wakil rektor 4 untuk urusan kerjasama.³⁹

Hal ini diperkuat pula oleh wakil presiden mahasiswa UIN

KHAS Jember yang menyampaikan kepada peneliti:

Biasa pihak kampus selalu menghubungi kami soal segala informasi dan hal itu selalu kami sampaikan kepada jajaran yang ada dibawah kami baik itu ditingkat fakultas hingga program studi, kami terkadang juga menginformasikan juga di *platform* digital kami seperti *Intagram* agar informasi tersebut juga dapat diakses oleh seluruh mahasiswa.⁴⁰

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh wakil presiden mahasiswa UIN KHAS Jember ditambahkan pula oleh ketua DEMA

Fakultas Ushuliddin adab dan Humaniora (FUAH) Abdul Bais yang menyampaikan :

Perhari ini kampus sudah mulai merubah beberapa sistem yang ada di kampus termasuk dalam persoalan keterbukaan informasi, penambahan informasi digital juga merupakan salah satu aspek yang dapat membantu kami dalam melaksanakan aktifitas. Misal dalam pengajuan proposal kegiatan sekarang sudah mencoba menerapkan sistem online yang ini sangat membantu bagi kami yang biasawanya harus *wira wira* unruk pengurusan pengajuan sekarang lebih muda, begitupun dengan *platform* lainnya, meskipun informasinya cukup lambat sehingga kami sering kali terlambat dalam mendapatkan informasi, terlebih jadwal waktu kegiatan yang mepet menjadikan hal hal penting mendasar sering kami lewatkan,

³⁹ Khoirul faidzin, diwawancarai oleh ilham hidayatullah, 17 Oktober 2024

⁴⁰ Muhammad muhlisin, diwawancarai oleh Ilham hidayatullah, 21 Oktober 2024

sehingga banyak mahasiswa khususnya yang ada di fakultas yang tidak mendapatkan banyak informasi yang ada.⁴¹

Dari beberapa penyampaian diatas persoalan bagaimana prinsip transparansi berjalan di UIN KHAS Jember, berjalan secara nyata dan maksimal terlebih persoalan akses dan informasi yang diberikan cukup baik, sebagaimana yang telah disampaikan Wadep III FTIK UIN KHAS Jember yang menguantkan hasil penelitian kepada peneliti.

Persoalan transparansi dan keterbukaan informasi yang ada kami selalu memberikan lompatan lebih kepada akses informasi yang diberikan, semua data bisa langsung di akses oleh mahasiswa kami, terlebih di fakultas tarbiah dimana mahasiswa kami berikan akses di tiap tiap mahasiswa terkait informasi UIN KHAS Jember dan tentunya kami sudah menggunakan sistem digital sehingga segala hal yang ingin diakses oleh mahasiswa dapat diterima secara cepat dan efisien.⁴²

Dalam hal diatas menandakan bahwa pihak UIN KHAS Jember dapat memberikan transparansi informasi khususnya kepada urusan mahasiswa bahkan dapat terbilang cukup responsive dalam hal tersebut namun terkadang beberapa informasi tidak dapat diterima dan diakses oleh seluruh mahasiswa khususnya yang berada di tingkat fakultas.

⁴¹ Abdul bais, diwawancarai oleh ilham hidayatullah, 06 November 2024

⁴² Rifan Humaidi, diwawancarai oleh ilham Hidayatullah, 27 Desember 2024



Gambar 4.5: website UIN KHAS Jember

d. Bentuk Implementasi dan Kendala Prinsip Pelayanan Prima di UIN KHAS Jember

Pada pembahasan ini dalam observasi yang sudah dilakukan oleh peneliti tentang pelayanan prima kampus UIN KHAS Jember kurang dalam pemberian fasilitas prasana dan prasarana masih dalam pemrbaikan yang berjalan secara bertahap agar semua elemen dan merasakan pelayanan yang memuaskan dari pihak civitas akademik hal ini dibuktikan dengan pemberian peyanan yang maksimal, hal ini disampaikan oleh pihak wakil rektor III bidang kemahasiswaan dalam wawancaranya:

Tentunya kampus kami yang baru beralih status pada tahun 2020 perlu berbenah secara maksimal ini memerlukan waktu yang cukup lama sehingga kami mulai memperbaiki secara bertahap tidak hanya persoalan gedung saja tapi juga pada fasilitas segenap elemen juga menjdi pertimbangan bagi kami demi terwujudnya kampus yang lebih baik, selain itu kami pihak pimpinan yang baru dilantik tidak sampai 6 bulan memang perlu bekerja secara ekstra untuk memberikan

pelayanan terbaik kami. Dan lagi pengenjotan peningkatan akreditasi ditingkat fakultas dan program studi menjadikan salah satu aspek penunjang agar pelayanan kampus khususnya kepada mahasiswa dapat segera meningkat secara cepat dan tepat.⁴³

Dari hasil wawancara dengan pihak wakil rektor tersebut dikuatkan pula oleh menteri hukum dan HAM (DEMA U) UIN KHAS Jember dimana dia menyampaikan :

Pemberian pelayanan di UIN KHAS Jember memang sudah berjalan, namun saran prasarana yang diberikan memang tidak sesuai dengan kelas UIN. Bahkan kita terasa mendapatkan fasilitas seperti di IAIN atau bahkan STAIN padahal Uang kuliah tunggal (UKT) kami sudah mulai disetarakan dengan Universitas Islam Negeri (UIN) lainnya, tapi tentang fasilitas kami jauh dibandingkan dengan kampus islam negeri lainnya.⁴⁴

Selain itu hal ini ditegaskan pula oleh ketua DEMA Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam yang menyampaikan :

Dalam hal pelayanan kampus kampus baru mengalami banyak perubahan secara masif cak, baik dalam hal pelayanan SDM ataupun pemberian fasilitas kampus, missal dalam urusan dosen kami rasa banyak sekali dosen penagajar yang mengajar tidak sesuai dengan fokus bidangnya, belum lagi persoalan sarana prasarana bisa dilihat sendiri banyak gedung gedung yang masih kekurangan fasilitas seperti kipas dll sehingga KBM jadi kurang maksimal apalagi ke fasilitas fasilitas lainnya kamar maddi, parkir, kelayakan dan banyak lainnya ini sangatlah meresahkan bagi kita apalagi bagi kampus yang sudah berganti nama Universitas ini. Belum lagi kita bicara persoalan tenaga pengajar yang sangat jauh dari kata mumpuni dalam memberikan penagajaran kepada mahasiswa. Misal kami yang dari fakultas ekonomi banyak sekali tenaga penagajar yang bukan berasal dari fokus ilmu ekonomi, dan saya yakin banyak fakultas yang begitu pula.⁴⁵

⁴³ Khoirul faidzin, diwawancarai oleh ilham Hidayatullah, 17 Oktober 2024

⁴⁴ Ardiansyah, diwawancarai oleh ilham hidayatullah, 21 Oktober 2024

⁴⁵ Ahmad Indriyanto Nugroho, diwawancarai oleh ilham Hidayatullah, 05 November 2024

Dalam hasil wawancara tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan yang prima pihak kampus masih kesulitan masih dalam proses pembenahan karna baru beralihnya status dari Institus Agama Islam Negeri (IAIN) menuju Universitas Islam Negeri (UIN) terlebih karna baru terpilihnya pimpinan UIN KHAS Jember dari Rektor hingga struktur di bawahnya, sampai Ka. Prodi, menjadikan banyak susunan pimpinan yang baru belajar memahami segenap regulasi yang ada di UIN KHAS Jember terlebih banyak struktur birokrasi yang tidak berada pada wilayah fokus keilmuannya.

d. Bentuk Imlementasi dan Kendala Prinsip Demokrasi dan Partisipasi di UIN KHAS Jember

Berdasarkan dari hasil observasi peneliti tidak jarang pihak kampus melibatkan elemen yang ada di lingkungan UIN KHAS Jember baik itu mahasiswa, kerjasama maupun alumni dalam rangka kemajuan perguruan tinggi. Tentunya semuanya dilaksanakan berdasarkan ketentuan dan koridor yang berlaku pihak mana yang akan beketerkaitan dengan kegiatan maka pihak itu pula yang diundang untuk hadir dalam setiap musyawarah, disisi lain pihak kampus juga memberikan kesempatan seluas luasnya bagi setiap elemen untuk menyapaikan pendapatnya, hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh wakil rektor III sebagai berikut:

Tentunya kami tidak pernah menutup pintu kepada siapapun yang ingin menyapaikan pendapatnya baik itu persoalan kegiatan bahkan sampai diluar program,kerapkali kita bertemu dengan banyak orang yang ingin memberikan gagasan demi

kemajuan kampus UIN KHAS Jember, selain itu dalam kegiatan kegiatan tertentu kami juga melibatkan elemen yang yang memang diatur harus terlibat didalamnya. Seperti contoh dalam pelaksanaan PBAK, sesuai dengan SK Dirjen Pendis, kami dituntut untuk melibatkan mahasiswa dimana disini diwakili oleh DEMA U dalam pelaksanaan lainnya, hal tersebut kita lakukan pula di ruang ruang lainnya.⁴⁶

Dari penyapaian wakil rektor III tersebut seiras dengan yang disampaikan oleh Mendagri DEMA U UIN KHAS Jember yang menyampaikan keterlibatannya dalam proses pelayanan publik di lingkungan UIN KHAS Jember :

Dalam banyak hal kami kerap berdiskusi dengan wakil rektor III dalam persoalan pelayanan publik, bahkan tidak jarang blio berkenan kami temui sekalipun itu diluar jam kerja kampus. Untuk bertemu pun tidak cukup sulit kadang kita menemui blio diluar seperti diwarung kopi ataupun kita temui langsung dirumahnya, yang dekat dari kampus yakni diperumahan alam hijau.⁴⁷

Keterbukaan yang ada di tatanan Universitas UIN KHAS Jember sepertinya tidak semua dapat dilakukan oleh semua lini sektor UIN KHAS Jember, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara dengan salah satu ormawa ditingkat fakultas UIN KHAS Jember, DEMA Fakultas dakwah menyampaikan :

Kami mengakui kampus memang mulai terbuka persoalan informasi yang diberikan. Namun, sayangnya ini tidak semua bisa diaplikasikan di wilayah kampus. Karna pasti ada beberapa jabatan fungsional yang masih tertutup dengan aspirasi mahasiswa, selain itu jawaban yang terkesan normative dan tidak ada solusi atas setiap aspirasi yang kita tujukan menjadi suatu masalah, belum lagi beberapa fakultas yang terkadang sulit untuk kita temui dengan berbagai macam alasan, sehingga ini terkadang memnciptakan citra yang kurang baik. Bila hal ini

⁴⁶ Khoirul faidzin, diwawancarai oleh Ilham Hidayatullah, 17 Oktober 2024

⁴⁷ Firman maulana, diwawancarai oleh Ilham Hidayatullah, 21 Oktober 2024

menguntungkan bagi mereka kita disambut dengan baik, namun apabila kita ini bertemu tentang yang menyulitkan bagi mereka, kampus sangat sulit ditemui. Missal audiensi persoalan keluh kesah kami.⁴⁸

Dari hal tersebut peneliti mendapatkan sebuah kesimpulan bahwa kampus UIN KHAS Jember sangat terbuka persoalan pemberian hak demokrasi dan partisipasi kepada setiap lini sektor yang berada dilingkungan UIN KHAS Jember, meskipun hal ini tidak menyeluruh kepada semua lini sektor yang ada dilingkungan UIN KHAS Jember. Sehingga ada beberapa elemen mahasiswa yang tidak bisa merasakan sikap dekomikasi ddan transparansi yang diberikan oleh pihak kampus UIN KHAS Jember.



Gambar 4.6 : rapat antara kampus dan DEMA U sebagai elemen keterwakilan mahasiswa persiapan PBAK 2024



Gambar :rapat dengar pendapat antara kampus dan RM Syariah UIN KHAS Jember.

⁴⁸ Robert Fahmi, diwawancarai oleh Ilham Hidayatullah. 04 November 2024

e. Bentuk Implementasi dan Kendala Prinsip Efisiensi dan Efektivitas di UIN KHAS Jember

Dari apa yang telah dilakukan oleh peneliti dalam observasinya tentang bagaimana efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di UIN KHAS Jember terlaksana atau tidak peneliti mendapati kurang adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang mencukupi dalam pemberian fasilitas lingkungan publik hal ini sempat disampaikan oleh wakil rektor III tentang kapasitas SDM dalam wawancaranya, beliau menyampaikan :

“Berbicara persoalan Sumber Daya Manusia (SDM) kami sadari bahwa masih banyak kekurangan di lembaga kita, terdapat beberapa pejabat fungsional yang tidak ditempatkan pada jalur keprofesionalannya, hal tersebut juga bersinggungan dengan persoalan alumni. Tentu disisi lain kami juga mendorong bagaimana agar alumni kita juga dapat mengisi posisi fungsional di kampus, namun keterbatasan kita untuk mengakomodir itu semua. Namun disisi lain kita juga tetap mendorong agar orang-orang yang seharusnya ditempatkan pada jalur keprofesionalannya tetap terjaga. Namun disisi lain kita juga mencoba melakukan berbagai cara agar SDM ini bisa semakin ditingkatkan secara cepat dan tentunya lebih transformatif.”⁴⁹

Dari penyampaian wakil rektor III tersebut juga dikuatkan oleh kepengurusan DEMA FTIK UIN KHAS Jember yang menyampaikan kepada peneliti:

Persoalan ini memang menjadi hal yang terus menjadi problematik, bagaimana tidak cukup banyak tenaga kerja yang ada di UIN yang tidak ada dalam fokusnya, saya misalkan ada kadang dosen yang fokusnya pada pendidikan dia malah mengisi di fakultas ekonomi itu hanya contoh. Ya, meskipun mereka itu ada pada posisi fungsional tapi lebih baik lah kalau

⁴⁹ Khorul faidzin, diwawancarai oleh ilham hidayatullah, 17 Oktober 2024

penempatan mereka mereka itu juga sesuai dengan fokus kejuruannya.⁵⁰

Namun, hal ini tidak sepenuhnya gagap karena dalam menunjang aktiviatas mahasiswa sebagaimana yang disampaikan oleh bapak saiful lizan bahwa pertahun ini UIN KHAS sudah menggunakan sistem digital yaitu DMS guna menunjang efisiensi kineja bagi mahasiswa khususnya untuk ormawa :

Sekarang semuanya serba digital ada DMS yang digunakan untuk akses pelaporan mahasiswa begitu pula dengan mengajukan anggaran kegiatan mereka, meskipun dalam hal ini hierarki birokrasi masih juga cukup banyak seperti sebelumnya, namun hal ini sangat mebanantu kerja kerja mereka dalam beraktifitas.⁵¹

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa UIN KHAS Jember masih tidak maksimal dalam mengaplikasikan salah satu prinsip yang ada dalam *good goernance* namun UIN KHAS terus berusaha untuk meningkatkan sumber daya yang ada. Salah satu program yang dilaksanakan adalah pemberian penghargaan bagi civitas akademik yang mampu untuk meningkatkan SDM yang ada dilingkungan UIN KHAS Jember secara masih dan aktif disisi lain dengan adanya hal tersebut menjadikan ada persaingan dalam peningkatan mutu pada jajaran civitas akademik baik difakultas ataupun pada posisi bidang bidang lainnya.

⁵⁰ Muhammad ibnu hasan, diwawancarai oleh ilham hidayatullah, 28 Oktober 2024

⁵¹ Saiful lizan, diwawancarai oleh Ilham hidayatullah, 20 Oktober 2024



Gambar 4.7 : Pemberian penghargaan di lingkungan UIN KHAS Jember

f. Bentuk Implementasi dan Kendala Prinsip Sumpremasi Hukum di UIN KHAS Jember

Adapun prinsip dari *good governance* terakhir yang menjadi fokus daripada peneliti yakni tentang sumpremasi hukum, tentunya sebagai salah satu lembaga negara yang memiliki tugas dan fungsi pada sektor pendidikan kampus UIN KHAS Jember juga diharuskan dapat menjalankan pelayanan publiknya sesuai norma dan aturan yang berlaku dalam negara, oleh karna itu peneliti melakukan observasi dalam mendapati bahwa UIN KHAS Jember tetap menjalankan kinerjanya sesuai dengan aturan yang ada, mereka tetap perpedoman pada STATUTA UIN KHAS Jember dan beberapa undang undang yang berlaku termasuk UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh wakil rektor III yang menyampaikan hal tersebut kepada peneliti:

Tentunya kampus kita tetap mengikuti aturan yang ada dalam negara karna bagaimanapun kita juga adalah lembaga negara sehingga segala sesuatu yang kita lakukan diawasi langsung oleh dipektorat jendral, BPK, dan lembaga pengawas yang ada diatas kami. Tidak boleh dan tidak saya sampaikan sampai menyeleweng dari aturan yang berlaku. Tetep ikuti aturan Mas⁵²

Namun dari apa yang disampaikan oleh pak Wakil retor tersebut ditambahkan pula oleh wakil presiden mahasiswa karna UIN KHAS Jember merupakan PTKIN yang berada dibawah naungan Kemetrian Agama (KEMENAG) sehingga terkadang terdapat ambiguitas atas hal tersebut:

begini cak, kita kan sebenarnya ikut kemenag tapi berhubung kita lembaga pendidikan ya terkadang banyak multi tafsir soal aturan di bawah. Soalnya biasanya yang bau bau pendidikan itu ya ada kementian mendidikan, kebudayaan, riset dan teknologi (KEMENDIKBUDRISTEK) jadi agak repot dah. Disisi lain apabila kita mau liat aturan seharusnya kampus universitas atau UIN diharuskan memiliki fakultas eksakta seperti MIPA atau Tehnik tapi sampai sekarang beberapa tahun UIN KHAS diresmikan belum ada realisasi yang nyata soal itu, jangankan penambahan eksakta. Program studinya saja masih tidak ada penambahan satupun.⁵³

Dari apa yang disampaikan diatas, dipertegas pula oleh wakil dekan III FEBI UIN KHAS Jember yang menyampaikan bagaimana sumpremasi hukum berjalan di UIN KHAS Jember.

Berbicara persoalan sumpremasi hukum memang seharusnya segala lembaga negara termasuk UIN KHAS Jember untuk mengikuti aturan perundang undangan terlebih lembaga negara, berbicara persoalan pelayanan public semua itu juga diatur dalam statute yang menjadi landasan hukum bagi UIN KHAS dalam menjalankan aktifitasnya sampai kepada UU yang berlaku termasuk UU pelayanan publik.⁵⁴

⁵²Khorul faidzin, diwawancarai oleh ilham hidayatullah, 17 Oktober 2024

⁵³ Muhlisin, diwawancarai oleh ilham Hidayatullah. 21 Oktober 2024

⁵⁴ Fauzan, diwawancarai oleh Ilham Hidayatullah, 22 Desember 2024

Dari hasil observasi dan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam menataa supremasi hukum UIN KHAS Jember tetap tertib sesuai aturan struktur lembaga pemerintah. Namun karna ada mispresepsi dan pemahaman antara lembaga naungan kementrian sehingga menjadikan kerancuan pemahaman bagi elemen yang ada.

C. Pembahasan Temuan

Sesuai dengan apa yang telah dilakukan peneliti melakukan beberapa metode penelitian yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan dengan judul “impementasi *good governance* tentang pelayanan publik menurut UU No 25 tahun 2009 (studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember).” dimana dalam hal tersebut dipeerlukannya hasil daripada temuan masalah. Analisis data yang akan menjadi bahan kajian tersebut untuk mengentahui hubungan antara metode yang ada serta menyabungkan hasil dari data yang ada dengan teori yang sudah disiapkan oleh peneliti yang nantinya akan menjawab faku masalah yang terdapat pada penelitian ini. Pembahasan temuan akan disusun berdasarkan indikasi yang ada serta sub fokus dari masalah penelitian seperti pemaparan dalam penyajian data dan analisis dari peneliti.

1. Implementasi *Good Governance* Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Baik di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Pasca penulis jelaskan pada pemaparan sebelumnya dan telah didapatkannya hasil wawancara dengan banyak pihak di lingkungan UIN KHAS Jember bahwa kampus tersebut melaksanakan prinsip yang ada dalam *good governance* meskipun berjalan secara kurang maksimal. maka perlu kita memandang implementasi prinsip tersebut apakah sesuai dengan UU no 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik hal ini dilakukan agar kita dapat memahami apakah dalam menjalankan prinsip tersebut berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku tentang pelayanan publik bagi suatu instansi pemerintahan tidak terkecuali UIN KHAS Jember sebagai salah satu lembaga negara. Untuk dapat mengukur kualitas suatu pelayanan publik peneliti melihat dari realitas keabsahan data bagi pelayanan itu sendiri disandingkan dengan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik seperti dengan apa yang akan peneliti uraikan sebagai berikut :

a. Prinsip Profesionalitas

Penjalanan prinsip profesionalitas di UIN KHAS Jember sebenarnya sudah dijalankan sebagaimana dijelaskan oleh wakil rektor III namun realita dilapangan mengungkapkan bahwa hal tersebut berjalan secara maksimal tentunya meskipun dengan apa yang disampaikan oleh wakil rektor III mereka tetap professional dalam menjalankan tugas dan fungsinya namun ini berseberangan dengan apa

yang disampaikan kepada mahasiswa dan kerjasama lainnya.

Dari beberapa hasil temuan yang ditemukan oleh peneliti tentunya UIN KHAS Jember dalam melaksanakan asas profesionalitas berseberangan dengan apa yang dirasakan oleh masyarakat dalam hal ini mahasiswa tentu hal ini tidak sesuai dengan Asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) padahal hal ini sudah dijelaskan secara gamblang pada UU 28/1999 Pasal 3 UU 28/1999 yang menyebutkan tentang asas umum penyelenggara pelayanan publik adapun pada point ke 6 segenap penyelenggara pelayanan publik harus melaksanakan asas profesionalitas dimana dijelaskan pula yang dimaksud daripada profesionalitas merupakan suatu hal yang mengutamakan pada keahlian yang berdasarkan kode etik dan ketentuan yang berlaku dalam perundang-undangan⁵⁵ hal tersebut sebenarnya juga dipertegas oleh UU PTUN Pasal 53 ayat (2) huruf b UU PTUN yang menempatkan asas profesionalitas sebagai salah satu parameter bagaimana pemerintahan yang baik⁵⁶. Sehingga pada UU yang diangkat oleh peneliti tentang UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada bagian ketujuh perilaku pelaksana dalam pelayanan Pasal 34 point e juga menyebutkan profesionalitas sehingga dalam pelaksanaan prinsip profesionalitas⁵⁷ UIN KHAS Jember tidak dapat melaksanakannya secara maksimal dan tidak sesuai dengan undang undang yang berlaku.

⁵⁵ Setneg, UU No.28 Tahun 1999, Pasal 3

⁵⁶ Setneg, UU No. 5 Tahun 1986, Pasal 53 ayat (2) huruf b

⁵⁷ Setneg, UU No 25 tahun 2009, Pasal 34 huruf e

b. Prinsip Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas yang diterapkan di UIN KHAS Jember berjalan secara baik dengan keadaan yang ada tidak menjadi penghalang bagi segenap civitas Akademik UIN KHAS Jember untuk menerapkan prinsip tersebut. Hal ini terbukti dengan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti tentang hal tersebut dimana semua elemen menyampaikan respon positif tentang akuntabilitas pelayanan publik di UIN KHAS Jember.

Dengan apa yang sudah peneliti dapatkan tentu UIN KHAS Jember sudah menjalankan fungsinya sebagai salah satu lembaga pemerintahan disektor pendidikan. Sesuai apa yang dijelaskan oleh dwiyanto akuntabilitas pelayanan publik memiliki makna bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik ataupun atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintahan, baik mengenai proses pelayanan, biaya pelayanan maupun produk pelayanan⁵⁸. hal tersebut dijelaskan pula pada UU pelayanan publik pada bagian kedelapan pengawasan penyelenggara pelayanan publik Pasal 35⁵⁹ dimana didalamnya setiap penyelenggara pelayanan publik dalam penyelenggarannya memiliki 2 pengawasan yaitu pengawasan internal dan eksternal adapun pengawasan internal yaitu pengawasan atasan secara langsung atau pengawasan oleh pengawas fungsional ssesuai dengan undang undang sedangkan

⁵⁸ Agus dwiyanto, *reformasi birokrasi publik (Jogjakarta:PSKK-UGM, 2002). Hlm. 124-127*

⁵⁹ Setneg,UU No 25 tahun 2009, Pasal 35

pengawasan eksternal yaitu pengawasan oleh masyarakat secara umum baik melalui pelaporan ataupun pengaduan pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan undang undang yang berlaku serta DPR ditingkat kabupaten/kota, provinsi ataupun dalam skala nasional.

c. Prinsip Transparansi

Sesuai dengan observasi dan wawancara yang telah dilakukan peneliti tentang imlementasi prinsip *good governane* di UIN KHAS peneliti menemukan bahwa UIN KHAS Jember tetap melaksanakan imlementasi prinsip tersebut hal ini menjadi temuan juga ketika peneliti memawancarai salah satu kepengurusan dewan eksekutif mahasiswa (DEMA U) UIN KHAS Jember yang ssatu pemahaman dengan apa yang disampaikan oleh wakil rektor III dimana dalam banyak persoalan kampus juga melibatkan pihak DEMAs sebagai keterwakilan mahasiswa dalam pelaksanaan pelayanan publik terkhusus dalam pelaksaaan asas transparansi meskipun dalam hal ini pihak kerjasama penyampaian sering tertinggal persoalan informasi terkait transparansi ini, sehingga peneliti melihat bahwa UIN KHAS Jember dalam persoalan transparansi berfokus terhadap urusan internal UIN KHAS Jember dalam hal ini mahasiswa namun kurang dalam penyapaian informasi terhadap lembaga atau pihak yang ada di luar UIN KHAS Jember.

Berdasarkan hasil temuan ini peneliti kampus kurang memberikan informasi secara meluas terhadap setiap elemen mahasiswa

sampai pada tingkat fakultas terbukti terdapat beberapa mahasiswa ditingkat fakultas yang tertinggal informasi yang ada di UIN KHAS Jember, Padahal menurut Adisasmita menyampaikan bahwa transparan itu berarti bahwa harus adanya keterbukaan elemen pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan informasi⁶⁰. Hal ini juga dengan jelas disampaikan dalam UU no 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik masyarakat umum sekalipun berhak untuk memiliki peran dalam urusan lembaga pemerintahan. Hal ini diatur pada Bab VI peran serta masyarakat Pasa 39 ayat (2) yang menjelaskan bahwa peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik, sedangkan pada ayat (1) menyampaikan bahwa peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standart pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan⁶¹, padahal fakta dilapangan sebagaimana disampaikan oleh keterwakilan mahasiswa khususnya ditingkatan fakultas menyampaikan bahwa mereka sangat sulit dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan publik di UIN KHAS Jember hal ini tidak sejalan dengan prinsip transparansi sesuai asas *good governance*

⁶⁰ Adisasmita raharjo, 2011, pengelolaan pendapatan & anggaran daerah, (jogyakarta: graha ilmu) 35

⁶¹ Setneg RI, UU no 25 Tahun 2009 Pasal bab VI Pasal 29 (Ayat 1-2)

d. Prinsip Pelayanan Prima

Berdasarkan dari hasil temuan yang didapatkan oleh peneliti dari hasil wawancara terhadap semua pihak peneliti menemukan bahwa UIN KHAS Jember tidak dapat menjalankan pelayanan prima secara maksimal terbukti dengan penyampaian sluruh subjek yang diwawancarai oleh peneliti diman dalam pelaksanaan prinsip pelayanan prima di UIN KHAS Jember belum berjalan secara maksimal, hal ini ditenggarai dengan baru beralih statusnya kampus UIN KHAS Jember dari IAIN disisi lain baru dilantiknya jajaran pimpinan kampus menjadikan salah satu alasan lainnya UIN KHAS Jember kesulitan dalam menjalankan prinsip pelayanan prima selain itu terdapat banyak formasi jajaran birokrasi UIN KHAS Jember yang belum pernah sama sekali memegang posisi yang dijabatnya pada periode kepemimpinan sekarang.

Konsep dari pelayanan prima sendiri sudah diatur dalam beberapa point di undang undang No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, beberapa Pasal dan ayat yang mengatur hal tersebut diatur dalam Pasal 14 yang mengatur tentang hak penyelenggara pelayanan publik, Pasal 15 yang mengatur tentang kewajiban penyelenggara pelayanan publik, Pasal 21 yang mengatur tentang Standart pelayanan publik serta juga termakhtub Pasal 36 yang mengatur tentang kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam menyediakan sarana pengaduan⁶².

⁶² Setneg RI, UU N0. 25 Tahun 2009 Pasal 14, 15, 21, 36

Sedangkan dalam pelayanan prima sendiri seyogyanya dapat melaksanakan 6 konsep dari pelayanan prima diantaranya sikap (attitude), perhatian (attention), tindakan (action), kemampuan (anility), penampilan (appearance), dan tanggung jawab (accountability) sedangkan dengan beberapa alasan yang disampaikan peneliti diatas menjadikan ketidak maksimalan bagi kampus dalam melaksanakan prinsip pelayanan prima.

e. Prinsip Demokrasi dan Partisipasi

Berdasarkan apa yang sudah ditemukan oleh peneliti melalui kajian lapangan yang ada peneliti memperoleh hasil bahwa dalam menjalankan prinsip demokrasi dan partisipasi UIN KHAS Jember tetap menerapkan prinsip tersebut, disisi lain dalam pengimplementasiannya UIN KHAS Jember dapat melaksanakan dengan nyata hal ini dibuktikan dengan apa yang disampaikan oleh pihak mahasiswa dan jajaran organ kemahasiswaan lainnya dalam imlementasi prinsip demokrasi dan partisipasi di UIN KHAS Jember.

Dari apa yang peneliti dapatkan dilapangan dapat disimpulkan bahwa UIN KHAS Jember dapat menjalankan prinsip demokrasi dan partisipasi, hal ini sesuai pula dengan apa yang disampaikan oleh Jimly asshiddiqie bahwa dalam hukum tata negara dan pilar pilar demokrasi terdapat tiga pilar asas demokrasi yaitu : kebebasan dan perasamaan, kedaulatan rakyat, dan pemerintahan yang terbuka dan bertanggung

jawab⁶³. Sedangkan dalam arti lain maksud daripada transparansi sendiri merupakan keterbukaan pemerintah dalam pemberian informasi yang berkaitan dengan segala aktifitas pengelolaan sumber daya pelayanan publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.

Sedangkan dalam UU NO 25 tahun 2009 sendiri mengenai prinsip demokrasi dan partisipasi sendiri dijelaskan pada banyak BABnya bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik diharuskan dapat menjalankan prinsip-prinsip tersebut, meskipun hal ini tidak dijelaskan secara eksplisit namun dalam tafsirannya UU No 25 Tahun 2009 mengharuskan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menjalankan prinsip demokrasi dan partisipasi sebagaimana beberapa terdapat dalam bagian ketiga sistem informasi pelayanan publik Pasal 23, bagian keempat pengelolaan sarana prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik Pasal 25 dan 27 dan pada bagian ketujuh perilaku pelaksana pelayanan publik Pasal 34⁶⁴. Semua Pasal tersebut menjelaskan bagaimana seharusnya prinsip demokrasi dan partisipasi seharusnya berjalan dalam lembaga pelayanan publik tidak terkecuali di UIN KHAS Jember.

f. Prinsip Efisiensi dan Efektifitas

Berdasarkan hasil dari observasi peneliti dalam menjalankan salah satu prinsip yang ada dalam *Good governance* yaitu prinsip efisiensi dan efektifitas bahwa UIN KHAS Jember belum dapat

⁶³ Assidiqie, jimly. *Hukum tata negara pilar-pilar demokrasi*. (Jakarta: sinar grafika.2015) hlm 45

⁶⁴ Setneg RI, UU No.25 Tahun 2009 Pasal 23,25,27,34

melaksanakan prinsip tersebut secara maksimal hal ini tidak terlepas dari barunya struktur kepenurusan di kampus UIN KHAS Jember pada periode 2024-2026 dari barunya struktur tersebut dari hasil observasi dai peneliti dan dari wawancara

Pada setiap elemen civitas akademik semuanya selaras menyapaikan bahwa persoalan imlementasi prinsip efisiensi dan efektifitas belum dapat dijalankan secara maksimal.

Begitu pentingnya lembaga pelayanan publik dalam menjalankan prinsip efisiensi dan efektifitas menjadikan sebuah kendala bagi UIN KHAS Jember apabila prinsip ini tidak dapat dilaksanakan secara maksimal padahal pemerintah melalui menteri negara pendayaan aparatur negara telah mengeluarkan peraturan No.

81 Tahun 1993 tentang pedoman tata kelola pelayanan umum. efisiensi dan efektifitas sendiri merupakan perbandingan terbaik antara input dan output. Secara ideal pelayanan akan maksimal bila birokrasai pelayanan menyediakan output pelayanan secara maksimal. Efisiensi secara Input dipergunakan untuk melihat sejauh mana kemudahan akses yang diberikan penyedia pelayanan publik terhadap sistem yang ditawarkan. Demikian pula efisiensi pelayanan dari sisi *output* dipergunakan unutm melihat pemberian pelayanan publik oleh birokrasi tidak disertai adanya tindakan pemaksaan kepada pihak publik.

g. Prinsip Sumpremasi Hukum

Dari apa yang telah peneliti dapatkan dilapangan mendapatkan data daripada hasil observasi bahwa UIN KHAS Jember menjalankan prinsip yang dimaksudkan yaitu prinsip sumpremasi hukum, dalam

menjalankan sumpremasi hukum tentunya UIN KHAS Jember tetap menjalankan semuanya sesuai regulasi yang ada hal ini berdasarkan apa yang disampaikan oleh wakil rektor III meskipun terkadang terdapat beberapa kerancuan yang ditimbulkan mengenai regulasi yang diterbitkan PTKIN dan PTN sehingga sering terjadinya miskomunikasi antara regulasi yang satu dengan lainnya.

UIN KHAS sebenarnya dapat melaksanakan prinsip supremasi hukum namun tataran mahasiswa yang kurang memahami atas prinsip tersebut hierarki daripada prinsip tersebut adalah UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai dasar hukum daripada pelayanan publik di seluruh Indonesia tidak terkecuali UIN KHAS Jember sebagai salah satu lembaga pelayanan publik pada sektor pendidikan lalu turun ke PP No. 96 Tahun 2012 Tentang pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 lalu turun ke PP No. 2 Tahun 2018 Tentang Standart pelayanan Publik peraturan ini yang menjadi rumpun premasi hukum tumpuan bagi lembaga pelayanan publik⁶⁵, hingga akhirnya turun ke perguruan tinggi termasuk perguruan tinggi keagamaan islam negeri (PTKIN) sampai menjadi aturan STATUTA UIN KHAS Jember dan aturan lainnya ditingkat perguruan tinggi.

⁶⁵ Hierarki perundang undangan UIN KHAS Jember dari statuta hingga UU No. 25 Tahun 2009

2. Kendala Dalam Pengimplentasian Prinsip *Good Governance* di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Pada hasil perolehan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang didapatkan oleh peneliti dilapangan menggunakan tehnik triangulasi dimana sumber penelitian diperoleh dari sumber yang sudah dipaparkan diatas, adapun peneliti memberoleh informan yang dibutuhkan dengan cara observasi selama 2 minggu dan melakukan wawancara dengan beberapa elemen yang ada yaitu jalur pimpinan kampus dimana disini diisi oleh bapak khoirul Faizin selaku wakil rektor III bagian kemahasiswaan alumni dan kerjsama, DEMA U UIN KHAS Jember dimana wawancara dilakukan kepada setiap jajaran kabinet kerja baik itu presiden mahasiswa sahabat alfin wakil presiden masasiswa sekretaris, bendahara, mendagri hingga menkumham serta beberapa pihak lembaga organisasi mahasiswa ditingkat fakultas UIN KHAS Jember. Adapun arah dan tujuan yang ini diperoleh dari hasil tersebut dimana peneliti ingin mencapai hasil penelitian yang kredibel antara aturan yang ada dengan bukti yang ada dilapangan.

Adapun hasil dari beberapa elemen yang sudah diteliti oleh peneliti melalui wawancara dengan pihak pihak terkait mengenai apakah sistem pelayanan publik yang ada di UIN KHAS Jember sesuai dengan prinsip *good governance* dan sejalan dengan UU No 25 tahun 2009 atau tidak peneliti menemukan bahwa hal tersebut telah dilaksanakan oleh pihak kampus UIN KHAS Jember namun hal tersebut belum bisa terlaksana secara maksimal dan tidak dapat dirasakan secara nyata

khususnya bagi mahasiswa yang ada ditingkat fakultas, adapun beberapa faktor mengapa hal tersebut tidak dapat berjalan secara maksimal diakibatkan oleh baru beralihnya status IAIN menjadi UIN serta baru terpilihnya susunan kabiten pada kepemimpinan Prof. Hefni zein. M.M sebagai rektor baru UIN KHAS Jember, tentunya hal tersebut sangat berpengaruh dalam roda organisasi UIN KHAS Jembr tidak terkecuali dalam urusan pelayanan publik terhadap urusan kemahasiswaan. Seperti dalam pengelolaan sistim yang pada masa IAIN menggunakan model Satuan Kerja (SATKER) tapi dikarenakan beralihnya status menjadi Badan Layanan Umum (BLU) karna peralihan status tersebut. Dan banyak lagi hal yang mengharuskan pihak kampus mesti berbenah dan beradaptasi persoalan pemberian pelayanan publik yang baik bagi setiap penerimannya.

Selain itu dalam menjalankan 7 prinsip *good governance* UIN KHAS Jember tetap melaksanakan prinsip tersebut namun terdapat beberapa kendala sehingga dalam menerapkan prinsip tersebut kurang berjalan secara maksimal. Mempermudah hasil observasi sejauh mana prinsip *good gobernanve* peneliti mengambil sumber teori Edward III yang menyamapikan bahwa terdapat 4 faktor yang dapat mempengaruhi dampak pengimplementasian pelayanan publik diantaranya : komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap, serta penataan struktur birokrasi yang ada. keempat teori ini dapat menjadi landasan bagaimana Kendala yang terjadi tentang pelayanan publik di UIN KHAS Jember.

a. Komunikasi Pelayanan Publik

Komunikasi dalam pelayanan publik merupakan penyampaian yang disampaikan oleh komunikator kepada khalayak umum hal ini dilakukan dalam rangka tersampainya pesan tentang pelayanan publik. Komunikasi sendiri merupakan aspek yang sangat penting untuk menunjang berjalannya pelayanan publik yang baik.

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting bagaimana pelayanan publik dapat berjalan secara baik atau tidak, komunikasi dalam pelayanan publik memiliki tujuan agar pelayanan publik dapat diketahui dan diakses oleh semua sektor yang ada, setidaknya harus terdapat empat aspek yang menentukan bagaimana komunikasi pelayanan publik dapat terlaksana diantaranya : aspek komunikator pelayanan publik, pesan pelayanan publik, media informasi pelayanan publik, serta komunikasi pelayanan publik⁶⁶.

Berdasarkan hasil teori di atas tentang komunikasi pelayanan publik serta hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah diperoleh oleh peneliti tentang pelayanan publik di UIN KHAS Jember peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi berjalan secara maksimal di tatanan civitas akademik UIN KHAS Jember, namun kendala yang terjadi terkadang apa yang disampaikan oleh pihak akademik universitas terkadang tidak terserap secara masif oleh jajaran dibawahnya setingkat Fakultas sehingga kerap kali informasi

⁶⁶ Tatang Wahyono, rafinita aditia, *unsur unsur komunikasi pelayanan publik*, hlm.188

tidak dapat diterima oleh mahasiswa yang ada ditatanan fakultas hingga program studi.

b. Sumber Daya Pelayanan Publik

Sumber daya dalam pelayanan publik merupakan suatu proses pengerahan segala kekuatan untuk menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat, pada umumnya pelayanan publik dilakukan oleh aparat pemerintah terkait untuk pemenuhan segala kebutuhan yang diperlukan kegiatan ini bisa dengan berbagai macam mulai penyediaan barang, jasa, peraturan dan sebagainya.

Dalam penguatan sumber daya yang ada diperlukannya upaya penguatan yang masif diantaranya, pemberian kesempatan bagi setiap pegawai untuk melakukan kegiatan sesuai tugasnya, pemberian penghargaan kepada setiap pegawai dalam setiap prestasi yang diraihinya sehingga pegawai merasa lebih dihargai dalam pekerjaannya, membrikan sanksi bagi pegawai yang melanggar peraturan, membangun kecakapan bagi pegawai serta membangun komunikasi dua arah bagi semua elemen yang ada dalam pelayanan publik.

UIN KHAS Jember dalam usaha peningkatan sumber daya manusia yang ada terus berusaha untuk dapat memperbaiki itu semua, terlebih karna baru dilantiknya jajaran pejabat kampus menjadikan beberapa orang yang baru menjabat masih kebingungan dalam menjalankan tugas dan fungsinya disisi lain bergantinya formasi

menjadi banyak bagian pejabat kampus yang kerap tumpang tindih dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Namun, kampus terus berupaya agar apa yang menjadi kendala ini dapat terus diperbaiki dengan banyak kegiatan peningkatan SDM khususnya bagi jajaran pejabat kampus UIN KHAS Jember.

c. Disposisi (Sikap) Pelayanan Publik

Disposisi atau sikap dalam pelayanan publik merupakan faktor yang cukup penting dalam urusan pendekatan pelaksanaan pelayanan publik apabila dalam pelaksanaan pelayanan publik ingin efektif maka pelaksanaan kebijakan maka selain mengetahui apa yang harus dilakukan mereka juga harus memiliki kemampuan untuk menterjemahkan kebijakan yang dirumuskan sehingga tidak bisa dalam pelaksanaan pelayanan publik. George G Edward III menyampaikan bahwa disposisi merupakan suatu keinginan atau kecenderungan bagi pelaku pelayanan publik untuk melaksanakan dan mewujudkan kebijakan secara maksimal, proses ini merupakan proses ketiga sebagai tugas bagi pelaksana kebijakan pelayanan publik⁶⁷.

Sikap pelayanan publik dapat menjadi tolak ukur bagaimana penyelenggara pelayanan publik dapat berjalan secara maksimal dalam melaksanakan pelayanan publik mereka diharuskan memiliki sikap yang baik seperti disiplin, santun, ramah, serta memberikan

⁶⁷ Mirza, aiti aisyah. *Analisis implementasi kebijakan dalam pengelolaan kawasan perbatasan negara*. jurnal ilmu administrasi dan pemerintahan negara, Vol.01 No.01 01 desember 2020. Hlm. 25

pelayanan secara optimal, hal ini diatur dalam Pasal 15 UU No 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik⁶⁸ dimana para penyelenggara pelayanan publik diharuskan menjalankan tugasnya sesuai isi undang-undang.

UIN KHAS Jember dalam pelaksanaan disposisi (Sikap) pelayanan publik belum bisa berjalan secara maksimal mengingat baru dilantikannya jajaran pimpinan serta cepatnya peralihan status UIN KHAS Jember sehingga hal ini menjadi salah satu kendala bagi penguatan disposisi yang berlaku di UIN KHAS Jember, meskipun sudah terdapat regulasi yang mengatur persoalan sikap namun dalam praktiknya profesionalitas yang terjalin di civitas akademik UIN KHAS Jember kurang dirasakan secara maksimal oleh mahasiswa secara keseluruhan.

d. Struktur Birokrasi Pelayanan Publik

Struktur birokrasi UIN KHAS Jember tertulis secara terbuka di STATUTA UIN KHAS Jember mengenai kedudukan, susunan organisasi, tugas fungsi serta tata kerja civitas akademik. Birokrasi pelayanan publik sendiri merupakan suatu rangkaian organ pemerintahan yang memiliki wewenang memberikan pelayanan termasuk pada layann pendidikan.

Birokrasi pelayanan publik diharuskan memberikan pelayanan yang memperhatikan pada beberapa prinsip. Seperti kepastian

⁶⁸ Setneg RI, UU NO. 25 Tahhun 2009 Pasal 15

hukum, keterbukaan, partisipatif, akuntabilitas, kepentingan umum, profesionalitas, kesamaan hak, serta seimbang hak dan kewajiban yang diberikan. Selain itu birokrasi yang baik diharuskan memiliki Visi Misi yang jelas serta pengimpelentasian yang nyata.

UIN KHAS Jember dalam menjalankan struktur birokrasi terkendala oleh pengalaman yang belum lama dimiliki oleh setiap pejabatnya, namun Civitas Akademik terus berusaha untuk memperbaiki hubungan yang ada antara satu dengan lainnya, selain itu visi misi UIN KHAS Jember bukan hanya menjadi acuan kampus dalam melaksanakan birokrasi organisasi, penambahan dasacita UIN KHAS Jember juga menjadi satu kesatuan landasan normative bagi setiap birokrasi untuk melaksanakan aktifitasnya.

Adapun kendala yang oleh peneliti dirasa paling krusial dalam pelaksanaan pelayanan publik di UIN KHAS Jember adalah :

- 1) Baru peralihannya IAIN Jember menjadi UIN KHAS menjadikan kerancuan pemahaman untuk setiap regulasi yang berjalan di UIN KHAS Jember tentunya ini terjadi karna dalam pelaksanaannya UIN memiliki sistem yang berbeda dengan IAIN, disisi lain pula hierarki regulasi antara PTKIN dan PTN dilingkungan perguruan tinggi menjadikan UIN diharapkan dapat beradaptasi secara penuh dengan hal tersebut, selain itu perpindahan yang begitu cepat dari STAIN, IAIN dan sekarang menjadi UIN menjadi faktor mendasar.

2) Baru dilantiknya jajaran pimpinan pada bulan November 2024 menjadikan banyak komposisi kampus yang baru, sehingga jajaran pimpinan perlu untuk belajar persoalan jabatan fungsional yang di jabatnya. Hal ini juga menjadi alasan mendasar kenapa prinsip *Good governance* di UIN KHAS Jember karna para jajaran civitas akademik UIN KHAS Jember baru sehingga mereka perlu belajar lagi, meskipun terdapat beberapa sector yang masih ada dalam posisinya namun banyak posisi yang diubah oleh pimpinan baru. Tidak terkecuali posisi wakil rektor III. Selain itu terdapat beberapa posisi fungsional pimpinan yang memang bukan pada fokus studinya sehingga mereka benar benar perlu untuk belajar dan memahami posisi jabatannya yang baru terlebih yang melenceng jauh pad fokus keilmuannya.

3) Dari apa yang telah dilakukan oleh peneliti wilayah kerja yang terlalu melebar juga menjadi salah satu kenapa pengimplentasian *good governance* tidak dapat berjalan secara maksimal di UIN KHAS Jember, apabila mengacu kepada dalam urusan kerjasama pihak warek III terdapat UPK (unit pengembangan karir) sebagai wadah pendistribusian bagi alumni dan pusat layanan kerjasama untuk bagian kerja sama sengan lembaga lain, sedangkan urusan mahasiswa tidak ada bidang yang membersamai hal tersebut, disisi lain warek III juga mengurus persoalan kerjasama dimana beberapa kampus sudah menempatkan kerjasama pada urusan lain yaitu warek IV urusan kerjasama

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi prinsip *good governance* di UIN KHAS Jember belum terlaksana secara maksimal dikarenakan dari 7 prinsip *good governance* terdapat beberapa prinsip yang tidak berjalan secara maksimal. Hasil dari 7 prinsip yang ada sebagai berikut :

- a. Profesionalitas

UIN KHAS Jember belum bisa melaksanakan prinsip profesionalitas dikarenakan banyak struktur baru di kampus UIN KHAS Jember sehingga banyak pejabat civitas yang perlu beradaptasi dengan jabatan yang baru di jabatannya.

- b. Akuntabilitas

UIN KHAS Jember mampu untuk melaksanakan prinsip akuntabilitas selain itu penggunaan media digital semakin membantu kampus untuk menyelesaikan persoalan penganggaran kampus dan sebagainya.

- c. Transparansi

UIN KHAS Jember cukup transparan dalam penyampaian informasi kepada mahasiswa terlebih dengan pemanfaatan *platform digital* semakin mempermudah proses akademik yang ada, meskipun terkadang informasinya terlambat dalam penyebaran informasi digital.

d. Pelayanan prima

UIN KHAS Jember belum bisa melaksanakan prinsip pelayanan prima, hal ini dikarenakan barunya dilantik jajaran civitas akademik, serta terlalu cepatnya peralihan status kampus yang menjadikan percepatan kampus yang tidak bisa diimbangi dengan SDM yang ada.

e. Demokrasi dan Partisipasi

Demokrasi dan transparan dapat dilaksanakan oleh UIN KHAS Jember, meskipun tidak semua hal bisa dilakukan disetiap sektor sehingga mahasiswa tidak dapat merasakan asas demokrasi dan transparan dari beberapa elemen civitas akademik.

f. Efisiensi dan efektifitas

UIN KHAS Jember belum bisa melaksanakan prinsip efisiensi dan efektifitas hal ini di dasarkan dari banyak SDM yang ada di UIN KHAS Jember yang tidak sesuai dengan kapasitas kefokusannya.

g. Supremasi hukum

UIN KHAS Jember dalam melaksanakan aktifitasnya sesuai dengan asas supremasi hukum dan berjalan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku mulai dari UU no 25 Tahun 2009 sampai merujuk kepada STATUTA UIN KHAS Jember

2. Kendala yang menjadikan beberapa prinsip tidak dapat berjalan secara maksimal di UIN KHAS Jember dapun faktor tersebut diantaranya adalah:

a. Komunikasi pelayanan publik

Komunikasi pelayanan publik yang ada di UIN KHAS Jember dapat

terlaksana namun terkadang terdapat beberapa informasi yang tidak terserap secara masif kepada jajaran dibawah sehingga komunikasi pelayanan publik tidak dapat berjalan secara maksimal.

b. Sumber daya pelayanan publik

Baru dilantiknya jajaran pimpinan kampus menjadi kendala dalam pemaksimalan sumber daya yang ada di UIN KHAS Jember, selain itu beberapa posisi yang diisi oleh orang baru menjadikan kebingungan fungsi jabatan yang dilakukan oleh beberapa sumber daya yang ada di UIN KHAS Jember

c. Disposisi (sikap) pelayanan publik

Pergantian kabinet pada masa kepemimpinan baru juga merupakan salah satu faktor kendala dalam penentuan sikap pelayanan publik selain itu peralihan status menjadi Universitas menjadikan landasan tidak kuatnya disposisi (sikap) pelayanan publik di UIN KHAS Jember.

d. Struktur birokrasi pelayanan publik

Pengalaman yang belum lama di miliki oleh beberapa birokrat yang ada di UIN KHAS Jember, menjadikan mereka tidak memahami wilayah kerja dan tugasnya. Selain itu terlalu melebarnya tugas dari bidang kemahasiswaan menjadi alasan mengapa dalam penataan struktur birokrasi yang ada di UIN KHAS Jember tidak dapat berjalan secara maksimal.

Dari beberapa point diatas peneliti menemukan 3 alasan mendasar kendala yang ada di UIN KHAS Jember :

- a. Baru dilantiknya jajaran civitas akademik.
- b. cepatnya peralihan status perguruan tinggi.
- c. Tugas dan fungsi jajaran birokrasi yang terlalu luas.

B. Saran

Secara prinsip apa yang ada dalam Good Governanve seharusnya harus berjalan beriringan dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik maupun aturan turunannya namun atasa dasar alasan diatas menjadikan prinsip ini kurang berjalan maksimal dan tidak sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik.

Pemaksimalan terkait sumber daya yang ada menjadi dasar penting agara dalam pemberian pelayanan publik yanga da di UIN KHAS Jember dapat berjalan secara maksimalselain itu UIN KHAS Jember tidak terlalu berambisi untuk segera mengajukan peralihan status dari IAIN menjadi UIN, sehingga kampus dapat lebih memaksimalkan diri kepada kualitas pelayanan yang ada dan dapat memahami terlebih dahulu regulasi yang sebenarnya, sehingga saran dari peneliti kampus harus berfokus kepada penataan dan pemahaman regulasi yang ada baik dari UU No. 25 Tahun 2009 sampai kepada STATUTA UIN KHAS Jember yang nantinya menjadi sumber dasar hukum dalam pemberian pelayana publik di UIN KHAS Jember.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Manaf, Abdul, 2017. *Modul Materi Good governance dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat, Kedeputian Biodang Pencegahan, Komisi Pemberantasan Korupsi.
- Uddin B Sore dan Sobirin, 2017, *Kebijakan Publik*, CV sah mandiri-makasar.
- Usman, Nurdin, 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta, Grasindo.
- Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember. 2018. *penulisan karya ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung : CV. Indra Prahasta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Narbukoi, Kholid dan Abu Achmadi. 2008. *Metode Penelitian; memberi bekal Teoritis pada Mahasiswa tentang Metode Penelitian serta Di harapkan dapat melaksanakan penelitian dengan langkah-langkah yang benar*, (Jakarta: Bumi Aksara).
- Sunggono, Bambang. 2007. *Metode Penelitian Hukum*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Nasution, M. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Hetifa, Sumarto Sj., 2003. *Inovasi, Partisipasi dan Good governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia.
- Soerjono, Soekanto dan Sri Mahmudi . 2003. *penelitian hukum normative suatu tinjauansingkat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- H.A.S, Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwi Hastuti, *Analisis Dood Local Governance Dalam Pemberdayaan Badan Usaha Milik Desa Bumdes*, (Fakultas Syariah, IAIN Jember: 2020).

Jurnal

- Dzikrillah, Muhammad H Noho, 2002, *Mendudukan Common Law System Dan Civil Law System Melalui Sudut Pandang Hukum Progresif di Indonesia*, Rechtsvinding Online Jurnal Rechtsdiving Media Pembina Hukum Nasional No.1.
- Ediyanto ,Iwan Satrio.2020, “*Etika Dan Perilaku Birokrasi Dalam Mendukung Penguatan Good governance*,” Jurnal Acamedia Praja 3, No.2.
- Badrut tamam.dkk.”*manajemen humas dalam meningkatkan partisipasi masyarakat madrasah diniyah awaliyah nurul kholil pariangan pangarengan.*” jurnalkabilah 6. No.1.(Juni,2021).64.
- Endang,2004, dalam Jurnal *Ilmu Administrasi* No. 1 Vol 1.
- Sfrijal, M Nasir Basyah,Hasibi Ali, “*Imlementasi Prinsip-Prinsip Good governance Oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan*,” Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah Volume 1, Nomor 1 2.
- Yenny, 2013, “*prinsip prinsip good governance studi tentang imlementasi prinsip prinsipgood governance dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor camat samarinda utara kota samarinda*”, *ejurnalilmu administrasi negara*,1(2).

Peraturan Perundang-Undangan

- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia,
- Sekretaris Negara Republik Indonesia, Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Sekretaris Negara Republik Indonesia, Undang Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Sekretaris Negara Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil

Website

<https://campus.quipper.com/kampuspedia/universitas>

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ilham Hidayatullah

NIM : S20193065

Program Studi : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syariah

Insstitus : Universitas Islam Negeri

Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengann ini menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul Implementasi *Good Governance* Tentang Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009 (Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember) adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali kutipan yang diujuk.

Demikian surat pernyataan ini saya buat tanpa ada paksaan dari pihak manampun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E

Jember, 23 Desember 2024

Saya yang menyataka



Ilham Hidayatullah

NIM : S20193065

INSTRUMENT PERTANYAAN TENTANG ASAS *GOOD GOVERNANCE*

No .	Teori implementasi	Asas <i>Good governance</i>	Asas Sistem pelayanan public	Peertanyaan
1.	Faktor yang mempengaruhi pelyanan publik : 1. Komunikasi 2. Disposisi 3. Sumber daya 4. Struktur birokrasi	Profesionalitas	Profesionalitas	1. Bagaimana kecepatan pelayanan yang ada du UIN KHAS Jember? 2. Bagaimana ketepatan waktu dalam pelayanan yang ada di UIN KHAS Jember?
2.		Akuntabilitas	Akuntabilitas	1. Bagaiamana pelaporan terhadap semua aktifitas yang terjadi di UIN KHAS Jember? 2. Bagaiamana pertanggungjawaban pihak terkait terhadap pelaporan yang ada di UIN KHAS Jember?
3.		Transparansi	Keterbukaan	1. Apakah UIN KHAS Jember transparan dalam pemberian informasi yang ada?
4.		Pelayanan Prima	Kepentingan Umum Fasilitas Khusus	1. Apakah pelayanan di UIN KHAS Jember memudahkan bagi setiap elemen yang ada? 2. Apakah Fasilitas sarana prasarana yang ada cukup memadai bagi elemen yang ada?
5.		Demokrasi dan Partisipasi	Kesamaan hak Keseimbangan hak dan kewajiban Partipatif	1. Apakah UIN KHAS Jember terbuka dalam menerima saran dan masukan yang di berikan?
6.		Efisiensi dan Efektifitas	Ketepatan waktu Kecepatan, kemudahan, keterjangkaun	1. Apakah SDM yang ada di UIN KHAS Jember mampu memberikan pelayanan fasilitas pelayanan publik? 2. Apakah ada parameter keberhasilan dalam pemberian pelayanan publik yang ada di UIN KHAS Jember?
7.		Supresimasi Hukum	Kepastian hukum Persamaan perlakuan tidak diskriminatif	1. Apakah prosedur pelaksanaan pelayanan publik di UIN KHAS Jember sesuai dengan aturan yang berlaku?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Mawardi No. 1 Mangli, Jember, Kota Pasuruan, Jawa Timur 61222
Telp. (031) 811554 Fax (031) 811555
E-mail: kyan@uinsid.ac.id Website: www.uinsid.ac.id



No : B.2396/Un.22/4/PP.00.9/08/2024
Hal : Permohonan Izin Penelitian Lapangan
Yth : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember
di
Tempat

18 Juni 2024

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember

untuk memberikan izin kegiatan Penelitian Lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Ilham Hidayatullah

Nim : S20193065

Semester : 10

Jurusan/Prodi : Hukum Tata Negara

Judul Penelitian : Implementasi Good Governance dalam Rangka Pelayanan Publik yang baik Menurut UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.



Dekan,

Wildani Hefni





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail: svarah@uinkhas.ac.id Website: www.fsyariah.uinkhas.ac.id



No : B.2396/Un.22/D.2/ KM.00.10.C/06/2024 Jember, 13 Juni 2024
Hal : Permohonan Izin Penelitian Lapangan

Yth. Rektor
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember
di-
Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember

untuk memberikan izin kegiatan Penelitian Lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Ilham Hidayatullah

Nim/Semester : S20193065 / 10

Jurusan/Prodi : Hukum Tata Negara

Judul penelitian: **IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE TENTANG PELAYANAN PUBLIK MENURUT UU NO 25 TAHUN 2009 (STUDI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER)**

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

Dekan,



Wildani Hefni



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : 5exFwK



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPPM)
Jl. Mataram 1 Mangli, Kaliwates, Jawa Timur Indonesia Kode Pos 68136 Telp: (0331) 487550
Fax. (0331) 427005, 68136, email : lp2m@uinkhas.ac.id, website : <http://www.uinkhas.ac.id>



Nomor : B-939/Un.22/L.2/10/2024
Lampiran :
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

15 Oktober 2024

Yth. **Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember**
di

Tempat

Dengan hormat,

Memperhatikan Surat Permohonan mahasiswa Ilham Hidayatullah perihal Permohonan Ijin Penelitian tertanggal 15 Oktober 2024, bersama ini kami sampaikan bahwa agar sedapatnya nama berikut :

Nama : Ilham Hidayatullah
Nim : S20193065
Semester: Sepuluh (10)
Fakultas : Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Prodi : Hukum Tata Negara

Diizinkan untuk melakukan penelitian dengan judul "*Implementasi Good Governance Tentang Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009 (Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember)*" sejak tanggal 16 Oktober s/d 10 Nopember 2024.

Demikian surat permohonan ini, atas berkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ketua,



Zainal Abidin

Tembusan :

1. Kabiro;
2. Fakultas;
3. Yang bersangkutan;
4. Arsip



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : 9mgg9X





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPPM)
Jl. Mataram 1 Mangli, Kaliwates, Jawa Timur Indonesia Kode Pos 68136 Telp: (0331) 487550
Fax. (0331) 427005, 68136, email : lp2m@uinkhas.ac.id, website : <http://www.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN
NOMOR: B-1059/Un.22/L.2/11/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Zainal Abidin, S.Pd.I, M.S.I.
NIP : 198106092009121004
Jabatan : Ketua LP2M UIN KHAS Jember
Unit Kerja : UIN KHAS Jember

Menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : Ilham Hidayatullah
Nim : S20193065
Semester : Sepuluh (10)
Fakultas : Fakultas Syariah
Prodi : Hukum Tata Negara

Telah Selesai melakukan penelitian dengan judul "*Implementasi Good Governance Tentang Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009 (Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember)*" sejak tanggal 16 Oktober s/d 10 Nopember 2024.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Jember, 13 Nopember 2024
Ketua,



Zainal Abidin

Tembusan :

1. Kabiro;
2. Fakultas;
3. Yang bersangkutan;
4. Arsip.



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : loUEPL





PENGURUS
DEWAN EKSEKUTIF MAHASISWA UNIVERSITAS
REPUBLIK MAHASISWA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
PERIODE 2024/2025



Sekretariat: Jl. Mataram No. 1 Mangli Kaliwates Jember Email: uinkhasjemberdemau@gmail.com No. Hp: 08784411070

SURAT PERNYATAAN

184.DEMA-U.08.003.A-I.11.2024

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Umum Dewan Eksekutif Mahasiswa Universitas (DEMA-U) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Periode 2024/2025. Pada hari ini senin tanggal 4 November 2024 telah selesai melaksanakan penelitian oleh mahasiswa UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIIDIQ JEMBER FAKULTAS SYARIAH:

Nama : Ilham Hidayatullah
NIM : S20193065
Semester : Sebelas(11)
Fakultas : Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Prodi : Hukum Tata Negara

Memang benar telah melaksanakan penelitian di lembaga Organisasi Mahasiswa (ORMAWA) Dewan Eksekutif Mahasiswa Universitas (DEMA-U) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, untuk menyusun tugas akhir/Skripsi dengan judul "Implementasi Governance Tentang Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009 (Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember)" sejak tanggal 16 Oktober s/d 10 November 2024.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Demikian surat pernyataan ini kami buat agar digunakan sebagaimana mestinya.

Wallahul Muwaafiq Ilaa Aqwaamith Thoriq
Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Jember, 10 November 2024

Ketua Umum



ALVIN MAULANA
NIM. 201103020014

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

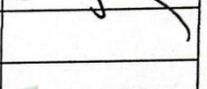
IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 MENURUT UU NO 25 TAHUN 2009
 (STUDI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER)

NO	TANGGAL	JENIS KEGIATAN	TANDA TANGAN
1	17/06/2024	Penyetoran surat Perakutan keputus	[Signature]
2	18/10/2024	" " " ke LP2IA	[Signature]
3	17/10/2024	Wawancara Lunak III	[Signature]
4	10/10/2024	Wawancara Pak RST ad	[Signature]
5	21/10/2024	Wawancara Dema U	[Signature]
6	22/10/2024	" " Semu U	[Signature]
7	23/10/2024	" " Dema FTI	[Signature]
8	24/10/2024	Wawancara Dema Syarif	[Signature]
9	01/11/2024	" " Dokum h	[Signature]
10	05/11/2024	" " Febi	[Signature]
11	06/11/2024	" " Pual	[Signature]
12	13/11/2024	penyambitan Surat selesai	[Signature]
13			
14			
15			

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 JEMBER

JURNAL PENELITIAN

IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* TENTANG PELAYANAN PUBLIK
MENURUT UU NO 25 TAHUN 2009
(Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember)

NO	TANGGAL	JENIS KEGIATAN	TANDA TANGAN
1.	27 des 2024	Wawancara dengan Warden III PPIK	
2.	26 des 2024	" " " " Feli	
3.	25 des 2024	" " " " Paksi	
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Dr. Khoirul Faizin, M.A.,

Jabatan : Wakil Rektor III UIN KHAS JEMBER

Dengan ini menyatakan sebenar-benarnya bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : Ilham Hidayatullah

NIM : S20193065

Prodi : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syariah

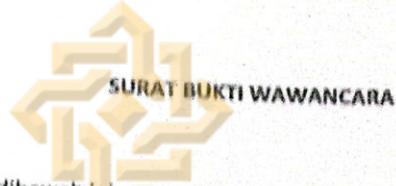
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Telah benar benar melakukan wawancara tentang Implementasi *Good Governance* Tentang Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009 (Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember), guna melengkapi penyusunan skripsi.
Demikian surat bukti ini dibuat sebagai bukti bahwa mahasiswa diatas telah melaksanakan wawancara.

Jember, 17 Oktober 2024.

Tertanda

()



SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Syaiful Rijal, M. Pd. I

Jabatan : PPK UIN KHAS JEMBER

Dengan ini menyatakan sebenar-benarnya bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : Ilham Hidayatullah

NIM : S20193065

Prodi : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Telah benar benar melakukan wawancara tentang Implementasi *Good Governance* Tentang Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009 (Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember), guna melengkapi penyusunan skripsi.

Demikian surat bukti ini dibuat sebagai bukti bahwa mahasiswa diatas telah melaksanakan wawancara.

Jember, 26 Oktober 2024.

Tertanda

SURAT BUKTI WAWANCARA

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : *M Amin Jauhari*
Jabatan : *Wadek III Dakwah UIN Jember.*

Menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa :

Nama : *Ilham Hidayatullah*
NIM : *S20193065*
Prodi : *Hukum Tata Negara*
Fakultas : *Syariah*

Telah benar benar melakukan wawancara ddengan tema implementasi *good governance* tentang pelayanan publik menurut UU No 25 tahun 2009 (Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember), guna melengkapi penyusunan skripsi.

Demikian surat bukti ini dibuat sebagai bukti bahwa mahasiswa diatas telah selesai melaksanakan wawancara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 25 Desember 2020
Terdanda

[Signature]
Dr. Amin Jauhari, M.Pi

SURAT BUKTI WAWANCARA

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rifan Hamardi

Jabatan : Wakil Dekan II

Menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa :

Nama : Ilham Hidayatullah

NIM : S20193065

Prodi : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syariah

Telah benar benar melakukan wawancara ddengan tema implementasi *good governance* tentang pelayanan publik menurut UU No 25 tahun 2009 (Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember), guna melengkapi penyusunan skripsi.

Demikian surat bukti ini dibuat sebagai bukti bahwa mahasiswa diatas telah selesai melaksanakan wawancara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 27 Desember 2024
Terdanda

(Rifan Hamardi)

SURAT BUKTI WAWANCARA

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dr. H. Fauzan, M.Si
Jabatan : Wakil 3 Febi UIN KHAS

Menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa :

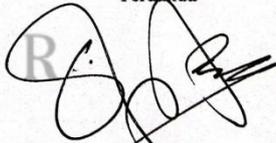
Nama : Ilham Hidayatullah
NIM : S20193065
Prodi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah

Telah benar benar melakukan wawancara dengan tema implementasi *good governance* tentang pelayanan publik menurut UU No 25 tahun 2009 (Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember), guna melengkapi penyusunan skripsi.

Demikian surat bukti ini dibuat sebagai bukti bahwa mahasiswa diatas telah selesai melaksanakan wawancara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 26 Desember 2024.
Terdanda


(Dr. H. Fauzan, M.Si)



SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : ALFIN MAULANA

Jabatan : Ketua DENIA UIN KHAS JEMBER

Dengan ini menyatakan sebenar-benarnya bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : Ilham Hidayatullah

NIM : S20193065

Prodi : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

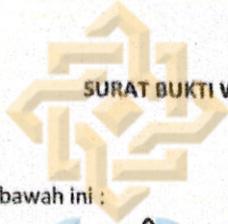
Telah benar benar melakukan wawancara tentang Implementasi *Good Governance* Tentang Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009 (Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember), guna melengkapi penyusunan skripsi.

Demikian surat bukti ini dibuat sebagai bukti bahwa mahasiswa diatas telah melaksanakan wawancara.

Jember, 20 Oktober 2024.

Tertanda

(ALFIN MAULANA)



SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : *Muhammad Sholeh Dullah*
Jabatan : *Ketua Umum SEMA U*

Dengan ini menyatakan sebenar-benarnya bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : *Ilham Hidayatullah*
NIM : *S20193065*
Prodi : *Hukum Tata Negara*
Fakultas : *Syariah*

Telah benar benar melakukan wawancara tentang Implementasi *Good Governance* Tentang Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009 (Studi Universitas Islam Negeri

Kiai Haji Achmad Siddiq Jember), guna melengkapi penyusunan skripsi.

Demikian surat bukti ini dibuat sebagai bukti bahwa mahasiswa diatas telah melaksanakan wawancara.

Jember, 23 Oktober 2024

Tertanda

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Ibnu Hasan
Jabatan : Ketua Dema FTIF UIN khas Jember

Dengan ini menyatakan sebenar-benarnya bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : Ilham Hidayatullah

NIM : S20193065

Prodi : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syariah

Telah benar benar melakukan wawancara tentang Implementasi *Good Governance* Tentang Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009 (Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember), guna melengkapi penyusunan skripsi.

Demikian surat bukti ini dibuat sebagai bukti bahwa mahasiswa diatas telah melaksanakan wawancara.

Jember, 28 Oktober 2024
Tertanda

()



SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : *Akhus Bas*

Jabatan : *Ketua Dema Juah UIN Khas Jember*

Dengan ini menyatakan sebenar-benarnya bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : *Ilham Hidayatullah*

NIM : *S20193065*

Prodi : *Hukum Tata Negara*

Fakultas : *Syariah*

Telah benar benar melakukan wawancara tentang Implementasi *Good Governance* Tentang Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009 (Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember), guna melengkapi penyusunan skripsi.

Demikian surat bukti ini dibuat sebagai bukti bahwa mahasiswa diatas telah melaksanakan wawancara.

Jember, 06 November 2024

Tertanda

([Signature])



SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Robert Fahmi
Jabatan : ketua Dama Dakwah UIN khas jember

Dengan ini menyatakan sebenar-benarnya bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : Ilham Hidayatullah
NIM : S20193065
Prodi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Telah benar benar melakukan wawancara tentang Implementasi *Good Governance* Tentang Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009 (Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember), guna melengkapi penyusunan skripsi.
Demikian surat bukti ini dibuat sebagai bukti bahwa mahasiswa diatas telah melaksanakan wawancara.

Jember, 09 November 2029
Tertanda

()



SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Ahmad Indriyanto Nugroho
Jabatan : ketua Dema fabi UIN khas jember.

Dengan ini benar benar menyatakan bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : Ilham Hidayatullah

NIM : S20193065

Prodi : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Telah benar benar melakukan wawancara tentang Implementasi *Good Governance* Tentang Pelayanan Publik Menurut Uu No 25 Tahun 2009 (Studi - Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember). Guna melengkapi penyusunan skripsi.

Demikian surat ini dibuat sebagai bukti bahwa mahasiswa diatas telah melaksanakan wawancara.

Jember, 05 November 2024.

Tertanda

()

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : hasbullah

Jabatan : Ketua Dema Syariah UIN KHAS Jember.

Dengan ini benar benar menyatakan bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : Ilham Hidayatullah

NIM : S20193065

Prodi : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syariah

Telah benar benar melakukan wawancara tentang Implementasi *Good Governance* Tentang Pelayanan Publik Menurut Uu No 25 Tahun 2009 (Studi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember). Guna melengkapi penyusunan skripsi.
Demikian surat ini dibuat sebagai bukti bahwa mahasiswa diatas telah melaksanakan wawancara.

Jember, 29 Oktober 2024.

Tertanda



DOKUMENTASI WAWANCARA



Gambar : Penyerahan surat penelitian kepada LPPM UIN KHAS Jember



Gambar : Wawancara dengan Warek III UIN KHAS Jember Dr. FAidzin



Gambar : Wawancara dengan Bapak Saiful Rizal (PPK UIN KHAS Jember)



Gambar : Wawancara dengan Wadek III Dakwah UIN KHAS Jember



Gambar : Wawancara dengan Wadek III Febi UIN KHAS Jember



Gambar : Wawancara dengan Wadek III FTIK UIN KHAS Jember



Gambar : Wawancara dengan kepengurusan senat mahasiswa UIN KHAS Jember



Gambar : Wawancara dengan kepengurusan dewan eksekutif mahasiswa UIN KHAS Jember



Gambar : Wawancara dengan DEMA F FUAH



Gambar : Wawancara dengan DEMA F dan Sema F Syariah



Gambar : Wawancara dengan DEMA FEBI



Gambar : Wawancara dengan DEMA FTIK



Gambar : Wawancara dengan DEMA Dakwah



Gambar : Penghargaan atas akuntabilitas UIN KHAS Jember



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail: syariah@uinkhas.ac.id Website: www.fsyariah.uinkhas.ac.id



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

No : 4617/Un.22/D.2.K/DA.06.03.C/10/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dengan ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : ILHAM HIDAYATULLAH
NIM : S20193065
Program Studi : HUKUM TATA NEGARA
Judul : PROBLEMATIKA IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE TENTANG PELAYANAN PUBLIK MENURUT UU NO 25 TAHUN 2009 (STUDI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER).

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi DrillBit, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir kurang dari 30%.

Jika di kemudian hari kami mendapati hasil perbaikan yang tidak wajar karena menggunakan cara-cara yang curang, maka surat keterangan lulus cek plagiasi akan kami cabut dan akan kami konfirmasi kepada dosen pembimbing.

Jika hasil perbaikan yang tidak wajar itu diketahui pada saat sidang ujian skripsi, maka semua hasil ujian skripsi akan dibatalkan, dan Anda diharuskan untuk mendaftar ujian skripsi lagi setelah memperbaiki skripsi Anda dan mengecek plagiasi lagi pada Akademik Fakultas.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 14 Oktober 2024

a.n. Dekan
Kepala Bagian Tata Usaha
Fakultas Syariah



Hesti Widyo Palupi



BIODATA PENULIS



Nama : Ilham Hidayatullah
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 13 Maret 2001
NIM : S20193065
Fakultas : Syariah
Jurusan/ Prodi : Hukum Islam/ Hukum Tata Negara
Alamat : Dusun Sumberejo Barat, Desa Pondokrejo,
Kecamatan Tempureo, Kabupaten Jember

Riwayat Pendidikan

1. SDN Pondokrejo II (2007-2013)
2. SMPT Madinatul Ulum (2013-2016)
3. SMK Baitul Hikmah (2016-2019)
4. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2019-Sekarang)

Pengalaman Organisasi

INTERNAL KAMPUS

1. Ketua Bidang Keilmuan HMPS HTN (2020-2021)
2. Sekretaris Bidang 4 PSDM PMII Rayon Fakultas Syariah (2021-2022)
3. Ketua SEMA-F Syariah (2021-2022)
4. Ketua PMII Komisariat UIN KHAS Jember (2022-2023)
- 5.

EKTERNAL KAMPUS

1. Ketua Ambalan Pramuka SMK Baitul Hikmah (2017-2018)
2. Wakil Ketua Pramuka Saka Bhayangkara Tempurejo (2018-2020)
3. Ketua DKR Tempurejo (2021-2024)
4. Kabiro Hubungan Antar Agama PC PMII Jember (2024-2025)
5. Ansor (2018-Sekarang)