



### PELATIHAN PRAKTIKUM ILMU PEMERINTAHAN UNTUK MENINGKATKAN PENGETAHUAN TENTANG REFORMASI BIROKRASI

**Toman Sony Tambunan**

Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan

e-mail: toman.tbn@gmail.com

Dikirim : 23 Maret 2024, Direvisi : 16 April 2024, Diterima: 19 April 2024

#### ABSTRAK

Tujuan dari kegiatan pelatihan Praktikum Ilmu Pemerintahan adalah untuk memberikan pemahaman yang baik dan konkrit bagi para peserta didik atas berbagai fenomena sosial yang berlangsung di sektor pemerintahan secara khusus pada lingkup Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pemerintahan, maka dirasa perlu untuk dilakukan kegiatan berupa Praktikum Ilmu Pemerintahan. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah *Focus Group Discussion* (FGD); Penyuluhan (pemberian materi dan diskusi); serta analisis regulasi dan kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah dalam mendukung pembaharuan atau Reformasi Layanan Pemerintah dan Manajemen Pemerintahan yang tepat. Kegiatan pelatihan ini berjalan dengan baik, sehingga mahasiswa dapat memahami tentang Reformasi Birokrasi dan Tata pengelolaan Pemerintahan yang baik; serta praktek langsung menggunakan beberapa sistem informasi berbasis *e-government* dalam mendukung pelayanan publik. Dalam kegiatan Pelatihan Praktik Ilmu Pemerintahan, dapat membantu para peserta pelatihan memahami dengan baik, tentang: Delapan lingkup bagian perubahan reformasi layanan publik (birokrasi) sebagai komponen layanan pemerintahan (birokrasi).

**Kata kunci:** Pelatihan; praktikum ilmu pemerintahan; reformasi birokrasi.

#### ABSTRACT

The aim of the Government Science Practicum training activity is to provide students with a good and concrete understanding of various social phenomena taking place in the government sector, specifically in the scope of Bureaucratic Reform and Government Management, so it is deemed necessary to carry out activities in the form of Government Science Practicum. The method used in this activity is Focus Group Discussion (FGD); Extension (providing materials and discussions); as well as analysis of regulations and policies set by the Regional Government to support renewal or reform of Government Services and appropriate Government Management. This training activity went well, so that students could understand bureaucratic reform and good governance; as well as direct practice using several e-government-based information systems to support public services. In the Practical Government Science Training activity, it can help training participants understand well about: Eight areas of change in public service reform (bureaucracy) as a component of government services (bureaucracy).

**Keywords:** Training; government science practicum; bureaucratic reform.

#### 1. PENDAHULUAN

Pemerintah terus berkomitmen untuk mendukung tercapainya tata pengelolaan pemerintahan yang baik, dengan tujuan terwujudnya layanan publik yang cepat, transparan, terhindar dari praktik Korupsi Kolusi Nepotisme (KKN), berdaya (*capable*), dan melayani. Pemerintahan yang bergerak untuk berdampak positif, memiliki karakteristik sebagai berikut:



layanan pemerintahan yang sanggup (*able*) dengan mempunyai kapasitas untuk selalu berpikir antisipatif (*thinking ahead*), berpikir inovatif (*thinking again*), dan berpikir fleksibel (*thinking across*), serta menghasilkan tahapan kegiatan pemerintahan yang gesit (*agile*) (Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat, 2016).

Semua institusi pemerintah, mulai dari Kementerian/Lembaga/Daerah harus mampu menjadikan institusi pemerintahan yang dinamis sebagaimana telah disebutkan diatas, sebagai bentuk pelayanan terbaik menghadapi iklim VUCA (*Votality, Uncertain, Complexity, dan Ambiguous*). *Volatility* merupakan dinamika perubahan yang cepat, *Uncertain* merupakan kurangnya prediktibilitas terhadap isu dan peristiwa yang terjadi, *Complexity* merupakan halangan yang menyebabkan ketidاكلancaran dan kericuhan yang melingkupi setiap organisasi, dan *Ambiguity* merupakan fakta yang harus dipertanggungjawabkan dan bergabung dari berbagai situasi nyata yang ada. Hal inilah yang melatarbelakangi pelaksanaan reformasi layanan publik oleh pemerintah di Indonesia, dengan tujuan untuk mendorong perbaikan dan peningkatan kinerja birokrasi pemerintah, baik pusat maupun daerah. (Tambunan, 2021c); (Tambunan, 2015); (Tambunan, 2024).

Reformasi birokrasi adalah suatu tahapan pembaharuan dan perubahan yang dilakukan secara berjenjang, terpadu, teratur, terorganisasi, dan berkelanjutan untuk mendukung terciptanya Tata pengelolaan Pemerintahan yang baik dan bersih; meningkatkan pelayanan publik; kapabilitas/kompetensi dan hasil kerja layanan pemerintahan yang dapat dipertanggungjawabkan; serta profesionalisme Sumber Daya Manusia Aparatur Sipil Negara. Reformasi birokrasi merupakan transformasi segenap aspek dalam manajemen pemerintahan menuju pemerintahan berkelas dunia. (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010, 2010); (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor. 16 Tahun 2014, 2014).

Delapan lingkup bagian dari perubahan reformasi layanan publik (birokrasi) yang merupakan komponen birokrasi, antara lain: Pola pikir (kerangka berpikir), Kelembagaan, Regulasi dan perundang-undangan, Sumber Daya Manusia Aparatur, Ketata-laksanaan, Dapat dipertanggung jawabkan (Akuntabilitas), Pengawasan atau Pengendalian, dan Pelayanan Publik. Delapan lingkup bagian dari pembaharuan dan perubahan wajib dipahami serta diterapkan oleh semua Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah sebagai kewajiban dan tanggung jawab Pemerintah untuk selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan public (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010, 2010). Masih rendahnya pemahaman para mahasiswa secara pendekatan praktis berkaitan reformasi layanan publik (birokrasi) pada ruang lingkup pemerintah daerah, sehingga menyebabkan mahasiswa mengalami kesulitan dalam menentukan judul penelitian dalam mendukung penyelesaian tugas akhir.

Berdasarkan latar belakang sebagaimana dijelaskan tersebut, maka perlu dilakukan kegiatan Pelatihan Praktikum Ilmu Pemerintahan kepada mahasiswa berkaitan peningkatan pemahaman mengenai reformasi layanan publik (birokrasi) pada ruang lingkup daerah Pemerintah Kota Medan yang ditinjau dari pendekatan regulasi atau ketentuan yang resmi ditetapkan di Indonesia. Manfaat yang diharapkan dari kegiatan Praktikum Ilmu Pemerintahan Kepada mahasiswa adalah: *Pertama*, Memberikan pemahaman kepada mahasiswa mengenai regulasi atau ketentuan yang resmi ditetapkan di Indonesia tentang reformasi birokrasi. *Kedua*, Memberikan pemahaman kepada mahasiswa mengenai cetak biru prosedur dari Pemerintah Kota Medan untuk mendukung reformasi birokrasi. *Ketiga*, Memberikan pemahaman kepada mahasiswa mengenai komitmen dan bentuk penerapan prosedur Pemerintah Kota Medan guna mendukung Tata Pengelolaan Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang baik.

## 2. METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan Praktik Ilmu Pemerintahan ini, dilaksanakan dengan metode sebagai berikut: Kegiatan Pelatihan Praktik Ilmu Pemerintahan dilaksanakan selama satu hari yaitu tanggal 16 Nopember 2023, dan dilaksanakan di kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan. Kegiatan ini diikuti oleh 15 Orang mahasiswa yang diikuti oleh salah seorang Dosen dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Universitas Darma Agung Medan.

Sasaran kegiatan Praktikum Ilmu Pemerintahan ini adalah para mahasiswa yang berasal dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Universitas Darma Agung, Medan.

Dalam kegiatan Praktikum Ilmu Pemerintahan ini, metode yang digunakan adalah:

1. *Focus Group Discussion* (FGD). Artinya, FGD dilakukan dengan para mahasiswa yang berasal dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Universitas Darma Agung, Medan, guna mengetahui masalah, regulasi dan kebijakan dari Pemerintah Kota Medan mengenai Reformasi Layanan Publik (Birokrasi) dan Tata Pengelolaan Pemerintahan yang baik.
2. Penyuluhan. Artinya, kegiatan penyuluhan dapat dilakukan dengan pendekatan metode kuliah tatap muka, dan dialog pembahasan yang bertujuan untuk mempercepat penyerapan materi yang telah diberikan, mencakup: identifikasi permasalahan di sektor pelayanan publik; membahas regulasi terkait dengan Reformasi Birokrasi; serta analisis kebijakan yang telah dan/atau akan dilakukan oleh Pemerintah Kota Medan untuk mendukung Reformasi Layanan Publik (Birokrasi) dan Tata Pengelolaan Pemerintahan yang tepat. (Tambunan, 2021a); (Tambunan, 2023); (Tambunan, 2024).

Untuk mengetahui keberhasilan pelaksanaan kegiatan, maka akan dilaksanakan beberapa evaluasi, yaitu: *Pertama*, Evaluasi formatif mencakup pengevaluasian awal (*pre-test*) dan pengevaluasian akhir (*post-test*). Evaluasi awal akan disampaikan sebelum pembahasan materi kuliah tatap muka (ceramah) dan *Focus Group Discussion* (FGD), sedangkan evaluasi akhir akan diberikan di akhir sesi penyuluhan (ceramah). *Kedua*, Evaluasi proses (monitoring) akan dilakukan pada saat kegiatan penyuluhan, dan *Focus Group Discussion* (FGD). *Ketiga*, Evaluasi keberlanjutan dilaksanakan beberapa waktu setelah kegiatan ini selesai dilakukan. Evaluasi ini dilakukan dengan pemantauan keberlanjutan kegiatan, serta pengevaluasian pemahaman mengenai Reformasi Layanan Publik (Birokrasi) dan Tata Pengelolaan Pemerintahan yang tepat.

Pelaksanaan kegiatan Praktik Ilmu Pemerintahan ini dikemas melalui dengan cara Fokus Grup Diskusi (*Focus Group Discussion*/FGD); Kuliah Tatap Muka (Ceramah); dan Analisis Kasus. Kegiatan dilakukan dengan menggunakan metode ceramah, diskusi dan praktek. Adapun langkah-langkah dalam rangkaian kegiatan pelatihan ini, meliputi:

- Langkah 1 : Peserta kegiatan diberikan materi tentang: *Pertama*, regulasi atau ketentuan yang resmi ditetapkan di Indonesia tentang reformasi birokrasi. *Kedua*, prosedur (kebijakan) dari Pemerintah Kota Medan untuk mendukung reformasi birokrasi. *Ketiga*, komitmen dan bentuk penerapan prosedur (kebijakan) dari Pemerintah Kota Medan untuk mendukung Tata Pengelolaan Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang tepat dan transparan.
- Langkah 2 : Peserta memiliki peluang (kesempatan) untuk membahas bahan materi yang telah disampaikan oleh pemateri. Peluang (kesempatan) untuk bertanya-jawab merupakan cara untuk memperjelas pemahaman berkaitan tentang berbagai masalah dalam pengelolaan layanan publik.
- Langkah 3 : Peserta kegiatan diajak untuk menganalisis tentang: *Pertama*, regulasi atau ketentuan yang resmi ditetapkan di Indonesia tentang reformasi birokrasi. *Kedua*, prosedur (kebijakan) Pemerintah Kota Medan untuk mendukung reformasi layanan publik (birokrasi), serta tata pengelolaan pemerintahan yang baik.
- Langkah 4 : Peserta diberikan bimbingan dalam memahami regulasi yang resmi ditetapkan, serta kebijakan Pemerintah Kota Medan dalam mendukung reformasi layanan publik (birokrasi), dan tata pengelolaan pemerintahan yang tepat.
- Langkah 5 : Hasil kegiatan dievaluasi secara bersama dan dianalisa bilamana masih terdapat kekurangan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pelatihan Praktik Ilmu Pemerintahan yang dilaksanakan secara luring di kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan telah berjalan dengan lancar dan para peserta kegiatan pelatihan terlihat sangat antusias dengan materi penyuluhan (ceramah) yang diberikan.



Situasi ini dapat teramati dari permulaan hingga berakhirnya kegiatan semua peserta atau mahasiswa mengikuti dengan baik.

Dalam kegiatan Pelatihan Praktik Ilmu Pemerintahan yang ditujukan kepada para mahasiswa dan Dosen dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Universitas Darma Agung Medan, telah disampaikan secara menyeluruh materi tentang: *Pertama*, regulasi atau ketentuan yang resmi ditetapkan di Indonesia tentang reformasi birokrasi. *Kedua*, prosedur (kebijakan) Pemerintah Kota Medan dalam mendukung reformasi birokrasi. *Ketiga*, komitmen dan bentuk implementasi kebijakan Pemerintah Kota Medan guna mendukung Tata Pengelolaan Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang baik.

Berdasarkan langkah atau tahapan dalam rangkaian kegiatan pelatihan ini, sebagaimana disebutkan diatas, maka langkah atau tahapan yang telah dilakukan, yaitu:

Langkah Pertama: Pemateri menjelaskan regulasi terkait dengan Reformasi Birokrasi dan Tata Pengelolaan Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang baik, diantaranya adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor. PER/21/M.PAN/11/2008; Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010; dan Peraturan Walikota Medan Nomor 18 Tahun 2022 Tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Kota Medan Tahun 2021-2025.

Langkah Kedua: Pemateri secara khusus, menyampaikan materi pembahasan berkaitan dengan Reformasi Layanan Publik (Birokrasi) dan Tata Pengelolaan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Medan. Pemateri menjelaskan bahwa Reformasi Birokrasi merupakan proses menata ulang layanan publik (birokrasi) dari jenjang pemerintahan yang tertinggi (pusat) sampai terendah (daerah), serta melakukan pembaharuan dan perubahan baru melalui proses yang bertahap, aktual, nyata adanya, bersungguh-sungguh, memiliki kerangka berpikir di luar pada kebiasaan, perubahan pola atau sistem yang ada, serta melakukan tindakan nyata yang luar biasa. Tujuan dari Reformasi Birokrasi adalah untuk mendukung terciptanya layanan publik (birokrasi) pemerintah yang berbasis kinerja dengan membangun sumber daya aparatur sipil negara yang berintegritas dan kompeten guna terwujudnya layanan publik yang efektif, efisien dan prima. (Tambunan, 2021a); (Sulfiani, 2021; Derenov & Rizky, 2023; Widianti, 2022).

Reformasi birokrasi merupakan suatu alur pembaharuan dan perubahan yang dilaksanakan secara berjenjang, terpadu, teratur, terorganisasi, dan berkelanjutan untuk mendukung terciptanya ketepatan dalam tata pengelolaan pemerintahan, meningkatkan pelayanan publik, kemampuan, dan dapat dipertanggungjawabkan (akuntabilitas) hasil kerja layanan (birokrasi), serta profesionalisme Sumber Daya Manusia Aparatur Sipil Negara. (Tambunan, 2021c); (Muis, 2015); (Permatasari, 2020).

Proses ini bisa dimaknai sebagai suatu pembaharuan dan perubahan dari situasi saat ini mengarah kepada kondisi yang diinginkan dalam lingkup reformasi birokrasi. Pelaksanaan reformasi birokrasi diyakini dapat merubah pola pikir (*mind-set*) dan pola budaya (*culture-set*), serta pengembangan budaya kerja sebagai proses cara guna menghindari dan menyelesaikan penghapusan tindakan korupsi; secara berkesinambungan guna mendukung terciptanya tata pengelolaan pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa (*good governance*); pemerintahan yang bersih (*clean government*); dan bebas KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) (Tambunan, 2021c); (Derenov & Rizky, 2023; Tambunan, 2019).

Selain itu, reformasi birokrasi memiliki tujuan yang diharapkan, diantaranya: *Pertama*, Meminimalisir dan juga bisa menghapus setiap penyalahgunaan kewenangan publik oleh pihak yang berwenang pada suatu institusi yang bersangkutan. *Kedua*, Menciptakan suatu negara yang mempunyai layanan publik (birokrasi) paling terdepan (*most-improved bureaucracy*). *Ketiga*, Menaikkan kualitas layanan bagi masyarakat. *Keempat*, Menaikkan kualitas formulasi tindakan dan penerapan garis haluan atau program instansi. *Kelima*, Meningkatkan efisiensi (berupa pembiayaan dan waktu) untuk melakukan seluruh bagian tanggung jawab organisasi. *Keenam*, Menetapkan layanan publik (birokrasi) Indonesia yang antisipatif, proaktif, dan efektif guna menyongsong tantangan globalisasi serta gerakan dorongan perubahan lingkungan strategis. (Aristanto et al., 2021). (Rahmawati et al., 2023).



Gambar 1. Focus Group Discussion (FGD) dan Penyuluhan



Gambar 2. Analisis Kasus dan Praktikum Kebijakan

Langkah Ketiga: dalam kegiatan Pelatihan Praktik Ilmu Pemerintahan, Pemateri mengajak para mahasiswa untuk memahami dengan baik, tentang: Delapan lingkup bagian perubahan reformasi layanan publik (birokrasi) sebagai komponen layanan pemerintahan (birokrasi), meliputi: Kerangka Berpikir (Pola pikir), Kelembagaan, Regulasi dan perundang-undangan, Sumber Daya Manusia Aparatur Sipil Negara, Ketatalaksanaan, Hasil kerja yang dapat dipertanggungjawabkan (Akuntabilitas), Pengendalian (Pengawasan), dan Pelayanan Publik. Delapan lingkup bagian perubahan ini wajib dipahami dan diterapkan oleh seluruh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah sebagai keseriusan atas tugas dan tanggung jawab Pemerintah untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010, 2010; Toman Sony Tambunan, 2021)

Kegiatan Pelatihan Praktik Ilmu Pemerintahan dapat membantu para peserta untuk mengetahui tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor. PER/21/M.PAN/11/2008, yang dimana disebutkan bahwa bahwa tujuan reformasi birokrasi dalam persepsi umum tidak lain adalah perbaikan kualitas pelayanan publik. Dalam definisi tersebut, reformasi layanan publik (birokrasi) wajib menghasilkan layanan pemerintahan (birokrasi) yang efektif, efisien dan ekonomis (Permenpan RB Republik Indonesia, 2008).

Secara operasional salah satu upaya guna mendukung terwujudnya layanan pemerintahan (birokrasi) yang efektif, efisien dan ekonomis, yaitu membenahi alur tahapan penyelenggaraan administrasi pemerintahan sehingga lebih mencerminkan birokrasi mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsi pemerintahan berdasarkan standar kriteria. Salah satu faktor pendukung untuk mendukung terwujudnya birokrasi yang mempunyai standar kriteria efektif, efisien dan ekonomis adalah melalui penerapan *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk semua alur tahapan pelaksanaan tata administrasi pemerintahan. Dengan adanya *Standard Operating Procedures*, pelaksanaan tata administrasi pemerintahan bisa terlaksana dengan tepat, segala sesuatu dari adanya ketidaksesuaian atau kekeliruan bisa diminimalisir, dan/atau juga bila terdapat ketidaksesuaian atau kekeliruan tersebut, sehingga bisa dicarikan faktor permasalahannya (Tambunan, 2019); (Aini, 2019; Riska Chyntia Dewi & Suparno, 2022).

Langkah Keempat: dalam pelatihan tersebut, Pemateri juga menyampaikan bahwa dalam mendukung Reformasi Birokrasi, Pemerintah Kota Medan telah menerbitkan Peraturan Walikota Medan Nomor 18 Tahun 2022 Tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Kota Medan Tahun 2021-2025. Dalam regulasi tersebut, dijelaskan bahwa pelaksanaan Reformasi Birokrasi dilakukan melalui program yang berorientasi hasil, yang meliputi: Manajemen Perubahan; Penataan Peraturan Perundang-undangan; Penataan dan Penguatan Organisasi; Penataan Tatalaksana; Penataan Sistem Manajemen Sumber Daya Aparatur; Penguatan Akuntabilitas Kinerja; dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Peraturan Walikota Medan Nomor 18 Tahun 2022, 2022).

Dalam Peraturan Walikota Medan Nomor 18 Tahun 2022 tersebut, disebutkan juga bahwa Reformasi Birokrasi wajib dilaksanakan karena masih terdapat proses bisnis yang belum efektif pada Pemerintah Kota Medan. Melalui pelaksanaan Reformasi Birokrasi, maka seluruh proses pelayanan publik diharapkan dapat ditata dengan lebih baik dan fungsi pemerintahan dapat diselenggarakan dengan akuntabel oleh Pemerintah Kota Medan. Dengan demikian Reformasi Birokrasi yang akan dilaksanakan di lingkup Pemerintah Kota Medan memiliki tujuan untuk meningkatkan tata pengelolaan pemerintahan mencapai kriteria efektif dan efisien, dimulai dari perubahan *Mindset* dan *Culture Set* Aparatur Sipil Negara sehingga dapat diwujudkan kualitas pelayanan publik berkelas dunia.

Dengan demikian, sasaran Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Medan diarahkan pada: *Pertama*, Birokrasi yang bersih dan akuntabel yang mencakup tiga area perubahan yaitu deregulasi kebijakan, penguatan akuntabilitas dan penguatan pengawasan. *Kedua*, Birokrasi yang kapabel dengan cakupan empat lingkup perubahan yaitu manajemen perubahan, menghapus pembatasan (deregulasi) dari suatu prosedur (kebijakan), penataan tata laksana, dan penataan manajemen Sumber Daya Manusia aparatur. *Ketiga*, Pelayanan publik yang terbaik atau sempurna dengan cakupan area perubahan penguatan kualitas pelayanan publik (Tambunan, 2024); (Tambunan, 2021c); (Eprilianto et al., 2021).

Pemateri juga menjelaskan materi berkaitan dengan pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 di definisikan Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau alur kegiatan guna pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi masing-masing warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelaksana pelayanan publik. Lebih lanjut, Pasal 4 dalam undang-undang tersebut disebutkan bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: *Pertama*, Kepentingan Umum, artinya penyampaian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan. *Kedua*, Kepastian Hukum, artinya jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan. *Ketiga*, Kesamaan Hak, artinya pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. *Keempat*, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, artinya pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. *Kelima*, Keprofesionalan, artinya pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas. *Keenam*, Partisipatif, artinya peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. *Ketujuh*, Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif, artinya setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. *Kedelapan*, Keterbukaan,

artinya setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. *Kesembilan*, Akuntabilitas, artinya proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. *Kesepuluh*, Fasilitas dan Perlakuan khusus bagi Kelompok Rentan, artinya pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. *Kesebelas*, Ketepatan Waktu, artinya penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. *Keduabelas*, Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, artinya setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, 2009); (Rais & Rini, 2022).

Langkah Kelima, untuk mengetahui sejauh mana mahasiswa dapat memahami materi yang disampaikan oleh Pemateri, maka dilakukan evaluasi pembelajaran dalam bentuk test. Adapun hasil evaluasi pembelajaran, dapat disampaikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Pembelajaran

No.	Nama Mahasiswa	Program Studi	Asal Kampus	Nilai Pre-Test	Nilai Post-Test
1.	Yulesman Gulo	Ilmu Pemerintahan	Universitas Darma Agung	60	80
2.	Natalia Marbun	Ilmu Pemerintahan	Universitas Darma Agung	60	75
3.	Destri Ulina Malau	Ilmu Pemerintahan	Universitas Darma Agung	55	80
4.	Yerni Laia	Ilmu Pemerintahan	Universitas Darma Agung	70	90
5.	Mesrawati Ndruru	Ilmu Pemerintahan	Universitas Darma Agung	65	85
6.	Justice Puspa Gulo	Ilmu Pemerintahan	Universitas Darma Agung	60	80
7.	Amualago Rai	Ilmu Pemerintahan	Universitas Darma Agung	60	80
8.	Teorima Gulo	Ilmu Pemerintahan	Universitas Darma Agung	70	90
9.	Yogi P. Napitupulu	Ilmu Pemerintahan	Universitas Darma Agung	65	85
10.	Lika Budi Halawa	Ilmu Pemerintahan	Universitas Darma Agung	60	85
11.	Upi Aman Lahagu	Ilmu Pemerintahan	Universitas Darma Agung	65	80
12.	Teguh Irwandi	Ilmu Pemerintahan	Universitas Darma Agung	60	85
13.	Serubaali Ndruru	Ilmu Pemerintahan	Universitas Darma Agung	50	80
14.	Lamasirio S. Barasa	Ilmu Pemerintahan	Universitas Darma Agung	60	85
15.	Folala D. Telaumbanua	Ilmu Pemerintahan	Universitas Darma Agung	65	85

#### 4. KESIMPULAN

Kegiatan Pelatihan Praktikum Ilmu Pemerintahan, berjalan dengan lancar. Kegiatan ini menggunakan teknik presentasi materi (ceramah); kemudian dilanjutkan dengan diskusi; menganalisis regulasi dan kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Medan guna terwujudnya Reformasi Birokrasi dan Tata pengelolaan Pemerintahan yang baik; serta praktek langsung menggunakan beberapa sistem informasi berbasis *e-government* dalam mendukung pelayanan publik.

Saran yang dapat diberikan adalah hendaknya pihak perguruan tinggi dapat menempatkan para mahasiswa melalui program magang dalam beberapa periode waktu untuk memberikan kesempatan kepada para mahasiswa bisa belajar secara praktik pada beberapa Organisasi



Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Medan. Sehingga para mahasiswa dapat memahami secara mendalam dan mendapatkan pengalaman praktis mengenai penerapan pedoman strategis (kebijakan) Pemerintah Kota Medan terkait Reformasi Birokrasi (layanan publik), dan Tata pengelolaan Pemerintahan yang baik.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada pihak Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan, dan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Darma Agung Medan, atas pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), yaitu Pelatihan Praktikum Ilmu Pemerintahan.

### REFERENSI

- Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 43. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2671>
- Andi Nimah Sulfiani. (2021). Good Governance Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95–116. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i1.59>
- Aristanto, E., Damayanti, I., & Aripin, Z. (2021). Pelatihan dan Pendampingan Penyusunan Kebijakan dan Standar Pelayanan Publik pada Balai Teknik Air Minum. *Abdimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang*, 6(2). <https://doi.org/10.26905/abdimas.v6i2.5465>
- Derenov, N., & Rizky, R. Y. (2023). Analisis Korupsi dan Upaya Mewujudkan Good Governance Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(2), 135–149.
- Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat. (2016). *Modul Materi "Good Governance dan Pelayanan Publik"*.
- Eprilianto, D. F., Lestari, Y., Megawati, S., & Oktariyanda, T. A. (2021). Pendampingan Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Digital Sebagai Upaya Adaptasi Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Era New Normal. *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 767–776. <https://doi.org/10.31004/cdj.v2i3.2587>
- Irma Rahmawati, Hadi Juwanda, Ginanjar, S. E., Anwar, & Iin Surtiah. (2023). Sosialisasi Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Terhadap Masyarakat Di Kelurahan Pasir Impun Kota Bandung. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 4(1), 58–66. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v4i1.1102>
- Muis, M. A. H. (2015). Analisis Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakukkang Kota Makassar. *Government: JUrnal Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 73–82.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor. 16 Tahun 2014 (2014).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor. PER/21/M.PAN/11/2008, Pub. L. No. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor. PER/21/M.PAN/11/2008 (2008).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 (2010).

- Peraturan Walikota Medan Nomor 18 Tahun 2022 (2022).
- Permatasari, I. A. (2020). Kajian Penerapan Prinsip Good Governance Pemerintah Kabupaten Lebak. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 4(1), 33–48.
- Rais, D. U., & Rini, Y. T. (2022). Pelatihan Creative Thinking Untuk Menghasilkan Inovasi Pelayanan Publik Bagi Sekretaris Kecamatan. *Community: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(3), 149–157. <https://doi.org/10.51903/community.v2i3.279>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
- Tambunan, T. S. (2015). *Glosarium Istilah Pemerintahan*. Penerbit Prenada Media.
- Tambunan, T. S. (2019). *Standar Operasional Prosedur Untuk Instansi Pemerintah*. Penerbit Yrama Widya.
- Tambunan, T. S. (2021a). *Kumpulan Risalah Perspektif Teoritis*. Penerbit Yayasan Pusaka Thamrin Dahlan.
- Tambunan, T. S. (2021b). *Pemberdayaan Masyarakat Menuju Masyarakat Cerdas*. Penerbit Graha Ilmu.
- Tambunan, T. S. (2021c). *Reformasi Birokrasi Perspektif Kebijakan*. Penerbit Yayasan Pusaka Thamrin Dahlan.
- Tambunan, T. S. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. *Journal Business and Management*, 1(1), 42–53.
- Tambunan, T. S. (2024). Peningkatan Pemahaman Mengenai Reformasi Birokrasi Melalui Praktikum Ilmu Pemerintahan. *The Ary Suta Center Series On Strategic Management*, 64, 107–128.
- Toman Sony Tambunan. (2021). *Reformasi Birokrasi: Perspektif Kebijakan*. Penerbit Yayasan Pusaka Thamrin Dahlan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 (2009).
- Widianti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 73–85.