

SKR  
FISIP  
09

**SKRIPSI**

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM  
PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Kasus Penerapan Prinsip Transparansi dan Partisipasi dalam  
Pelayanan Publik di Kecamatan Samigaluh Kabupaten Kulon Progo Tahun  
2011)**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program S-1 pada Jurusan  
Ilmu Pemerintahan



**Disusun Oleh:**

**GERRY KATON MAHENDRA**

**20090520110**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2013**

### **3. Partisipasi**

Partisipasi merupakan segala bentuk keterlibatan masyarakat secara aktif dalam setiap kegiatan pemerintahan.

Partisipasi masyarakat terkait dengan partisipasi dalam perumusan kebijakan, pembuatan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, dan

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

Dengan Judul :

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Penerapan Prinsip Transparansi dan Partisipasi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Samigaluh Kabupaten Kulon Progo Tahun 2011)**

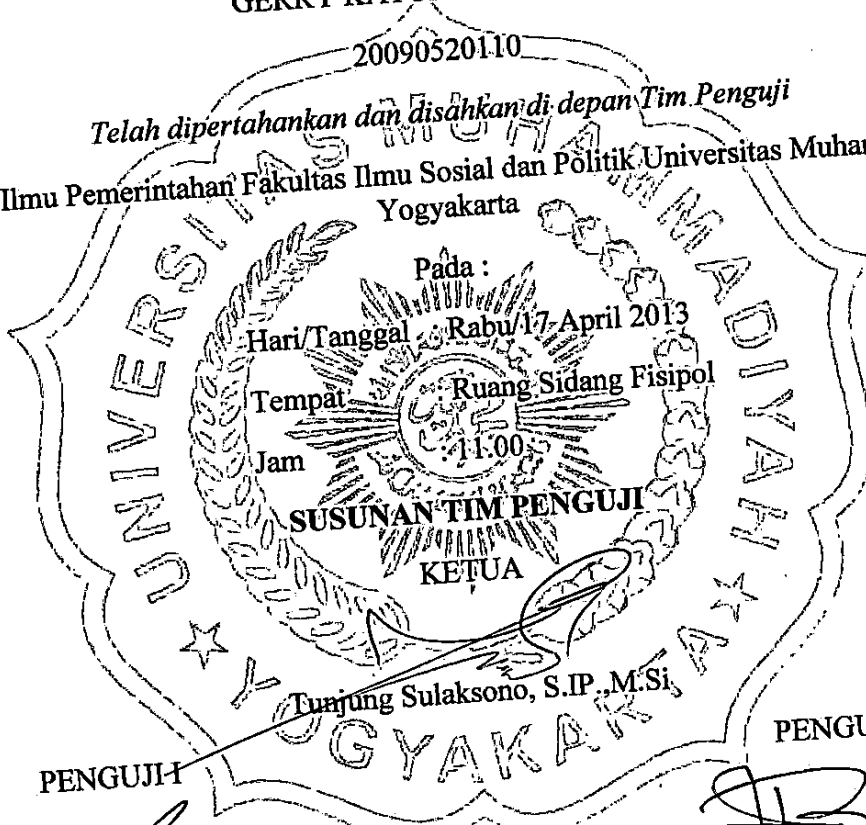
Oleh :

**GERRY KATON MAHENDRA**

20090520110

*Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji*

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Pada :

Hari/Tanggal : Rabu 17 April 2013

Tempat : Ruang Sidang Fisipol

Jam : 11:00

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**KETUA**

Tanjung Sulaksono, S.IP., M.Si

PENGUJI I

PENGUJI II

*[Signature]*  
Dr. Ulung Pribadi, M.Si

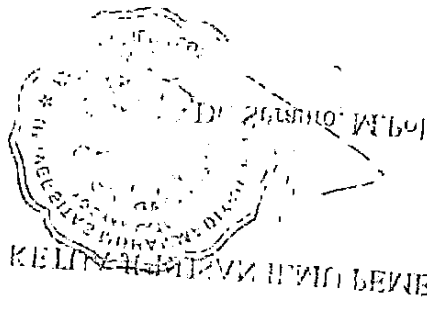
*[Signature]*  
Dian Eka Rahmawati, S.IP., M.Si

Mengetahui

**KETUA JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN**



*[Signature]*  
D. Suranto, M.Pol



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

Мектепшілік

Оқу бағамының берілуі туралы

*[Handwritten signature]*

БЕКЕТ

Оқу бағамының берілуі туралы

*[Handwritten signature]*

БЕКЕТ

Оқу бағамының берілуі туралы

КЕЛІМ

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ

Қазақстан Республикасының Білім және Ғылым Министрлігі

Қазақстан Республикасының Білім және Ғылым Министрлігі

Қазақстан Республикасының Білім және Ғылым Министрлігі

Қазақстан Республикасының Білім және Ғылым Министрлігі

Қазақстан Республикасының Білім және Ғылым Министрлігі

Қазақстан Республикасының Білім және Ғылым Министрлігі

Қазақстан Республикасының Білім және Ғылым Министрлігі

Қазақстан Республикасының Білім және Ғылым Министрлігі

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ

Қазақстан Республикасының Білім және Ғылым Министрлігі

Қазақстан Республикасының Білім және Ғылым Министрлігі

Қазақстан Республикасының Білім және Ғылым Министрлігі

Қазақстан Республикасының Білім және Ғылым Министрлігі

Қазақстан Республикасының Білім және Ғылым Министрлігі

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi manapun. Sejauh penegetahuan penulis mengenai isi dari Skripsi ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis terdapat dalam skripsi ini dan disebutkan sumbernya dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam Skripsi ini ditemukan duplikasi, jiplakan (plagiat) dari Skripsi orang/institusi lain maka saya sebagai penulis akan bertanggungjawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 2 April 2013

Pembuat Pengesahan

Gerry Katon Mahendra

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- Ayah tercinta yang telah memberikan dukungan penuh, semangat dan senantiasa membimbing demi menggapai cita-cita putramu ini.
- Ibu tercinta dengan segala kasih sayang yang tidak pernah padam dan selalu mendoakan demi keberhasilan anakmu kelak.
- Adikku sayang, Ulya Desiandari Putri
- Keluarga besar Lampung yang selalu memberikan do'a dan motivasi sepanjang waktu : Mbah Gimin dan Mbah Umi, Pakde Joko, Bude Tri, Om Iwan, Bulek Ari, Mas Tyas, Nadia, Salma.
- Keluarga besar Jogja yang selalu memberikan perhatian dan dukungan yang luar biasa selama saya di sini : Mbah Carik, Bulek Las, Om Tri, Om Nurul, Bulek Sus, Om Mul, Bulek Uji.
- Keluarga Gondolayu yang sabar dan perhatian : Mbah Sal, Pakde No, Bude Wahyu, Bulek Nduk, Bulek Titi, Bulek Mar, Bulek Erna, Om Ari, Om Agus, Om Yoyok, Om Gatot
- Keluarga besar GFC yang selama 4 tahun ini selalu tertawa : Ari Jambal, Fajar Westprog, Rajib Orok, Eko Kodok, Sakir Kumis, Farid He'eh, Bian Ateng, Bowo Ucup.
- Teman-teman IP 2009 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, kita semua tetap satu keluarga yang tidak bisa dipisahkan oleh jarak dan waktu.

- Anak-anak Kos Yoga Putra yang selalu semangat futsal : Danang, Doni, Ipung, Harto, Alek, Anggi, Budi, Jusdi, Byra, Indra, Fajri, Ical, Bastian, Nopri dan lain- lain teruskan perjuangan kalian demi masa depan yang terang benderang.
- Teman-teman Lampung yang tidak pernah putus menjalin persahabatan : Febri Pebrot, Zaenal Mbek, Galuh Uyung, Aby Rrotek, Dayat Uge, Andi Ucok, Rian Turtur, Rian Bommag, Nanda Krikil, Yuda Komeng, Pakde Bonggol dan lain-lain yang belum bisa disebutkan satu persatu.
- Semua pihak yang selama ini sempat meragukanku

**MOTTO**

**SEMUA NASEHAT DADI AVAN DAN IDU**



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang sangat berlimpah sehingga skripsi yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Penerapan Prinsip Transparansi dan Partisipasi Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Samigaluh Kabupaten Kuloprogo Tahun 2011)” telah berajalan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Keberhasilan penulisan skripsi ini sejak awal sampai dengan terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan uluran tangan, serta kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Achmad Nurmandi, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan fasilitas dalam kelancaran studi ini.
2. Bapak Dr. Suranto, M.Pol selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan dalam penyelesaian studi ini.
3. Bapak Drs. Suswanta, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GRAFIK .....	xvi
DAFTAR BAGAN .....	xviii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
SINOPSIS.....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>15</b>
<b>C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....</b>	<b>16</b>
<b>D. Kerangka Dasar Teori .....</b>	<b>17</b>
1. <i>Good Governance</i> .....	17
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan <i>Good Governance</i> .....	28
3. Transparansi .....	34
4. Partisipasi .....	36
5. <i>Good Governance</i> .....	38

<b>E. Kerangka Pikir Penelitian .....</b>	<b>39</b>
<b>F. Definisi Konseptual.....</b>	<b>41</b>
<b>G. Definisi Operasional.....</b>	<b>42</b>
<b>H. Metode Penelitian .....</b>	<b>44</b>
1. Jenis Penelitian.....	44
2. Unit Analisa Data .....	45
3. Jenis Data .....	46
4. Teknik Pengumpulan Data.....	47
5. Populasi dan Sampel .....	49
6. Teknik Analisa Data .....	51
<b>I. Sistematika Penulisan.....</b>	<b>52</b>

**BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN..... 56**

<b>A. Gambaran Umum Kabupaten Kulon Progo .....</b>	<b>56</b>
1. Sejarah Kabupaten Kulon Progo .....	56
2. Kondisi Umum Kabupaten Kulon Progo .....	61
3. Kondisi Geografis Kabupaten Kulon Progo.....	62
4. Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo .....	63
5. Demografi.....	65
<b>B. Gambaran Umum Kecamatan Samigaluh.....</b>	<b>68</b>
1. Visi dan Misi .....	68
2. Administrasi .....	69
3. Pelayanan Publik .....	70
4. Musrenbang.....	85
5. Kondisi Umum Kecamatan Samigaluh.....	90
6. Kondisi Geografis .....	93
7. Demografi.....	94
8. Monografi.....	96

<b>A. Hasil Penelitian .....</b>	<b>103</b>
1. Deskripsi Responden.....	103
2. Deskripsi Responden Menurut Usia.....	104
3. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	105
4. Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	107
5. Deskripsi Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	109
<b>B. Penerapan Prinsip Transparansi .....</b>	<b>110</b>
1. Akses Informasi dan Pelayanan Publik.....	110
2. Ketepatan Informasi .....	113
3. Kejelasan Informasi .....	116
4. Kecepatan Penyampaian Informasi .....	118
5. Sikap Aparatur Kecamatan terhadap Masyarakat .....	121
6. Keterbukaan Pembiayaan Pelayanan Publik.....	123
7. Sosialisasi Prosedur Pelayanan .....	126
<b>C. Penerapan Prinsip Partisipasi .....</b>	<b>129</b>
1. Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Pembangunan.....	129
2. Partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan Pembangunan .....	132
3. Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pembangunan .....	134
4. Partisipasi Masyarakat dalam Evaluasi Pembangunan .....	137
5. Partisipasi Masyarakat dalam Memanfaatkan Hasil Pembangunan...	140
6. Kesadaran Masyarakat dalam Mengurus Izin Pembangunan .....	142
7. Peran Kecamatan dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat .....	145
8. Kegiatan Perkumpulan Musyawarah Masyarakat.....	148
9. Partisipasi Masyarakat dalam Penyampaian Aspirasi .....	151
<b>D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan <i>Good Governance</i>...</b>	<b>154</b>
1. Faktor Kepemimpinan .....	154
2. Faktor Pendidikan .....	157
3. Faktor Sosial Budaya .....	160
4. Faktor Pers dan Media Massa .....	163
5. Faktor Penerapan Kebijakan .....	166

1. Prinsip Transparansi dalam Pelayanan Publik .....	171
2. Prinsip Partisipasi dalam Pelayanan Publik .....	175
<b>F. Perhitungan Data Indeks Transparansi dan Partisipasi .....</b>	<b>177</b>
1. Skala Indeks .....	177
2. Indeks Pengukur Penerapan Prinsip Transparansi .....	179
3. Indeks Pengukur Penerapan Prinsip Partisipasi .....	180
<b>G. Pembahasan Uji Korelasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi .....</b>	<b>182</b>
1. Faktor Kepemimpinan .....	183
2. Faktor Pendidikan .....	185
3. Faktor Sosial Budaya .....	188
4. Faktor Penerapan Kebijakan .....	191
5. Faktor Pers dan Media Massa .....	194
6. Keseluruhan Faktor .....	197
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>200</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>200</b>
- - - - -	200

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Jumlah Sekolah, Murid, Guru, dan Rasio Murid.....	66
Tabel 2.2	Pejabat Kecamatan Samigaluh .....	69
Tabel 2.3	Jenis Pelayanan Publik di Kecamatan Samigaluh .....	70
Tabel 2.4	Jumlah Padukuhan, Rw, dan RT di Kecamatan Samigaluh .....	92
Tabel 2.5	Luas Desa di Kecamatan Samigaluh .....	93
Tabel 2.6	Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan .....	94
Tabel 2.7	Penduduk Menurut Jenis Pekerjaan .....	95
Tabel 2.8	Sekolah, Murid, Guru dan Prasarana Fisik .....	96
Tabel 2.9	Luas dan Produksi Utama .....	100
Tabel 2.10	Tanaman Perdagangan/Komoditi .....	101
Tabel 3.1	Responden Menurut Usia .....	104
Tabel 3.2	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	106
Tabel 3.3	Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	107
Tabel 3.4	Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	109
Tabel 3.5	Akses Informasi Kebijakan dan Pelayanan Publik .....	111
Tabel 3.6	Ketepatan Informasi .....	113
Tabel 3.7	Kejelasan Informasi .....	116

Tabel 3.9	Sikap Aparatur Kecamatan terhadap Masyarakat .....	121
Tabel 3.10	Keterbukaan Pembiayaan Pelayanan Publik .....	124
Tabel 3.11	Sosialisasi Prosedur Pelayanan .....	126
Tabel 3.12	Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Pembangunan .....	130
Tabel 3.13	Partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan Pembangunan.....	132
Tabel 3.14	Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pembangunan .....	135
Tabel 3.15	Partisipasi Masyarakat dalam Evaluasi Pembangunan ...	138
Tabel 3.16	Partisipasi Masyarakat dalam Memanfaatkan Hasil Pembangunan.....	140
Tabel 3.17	Partisipasi Masyarakat dalam Pengurusan Izin Pembangunan .....	143
Tabel 3.18	Peran Kecamatan dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat.....	145
Tabel 3.19	Kegiatan Perkumpulan Musyawarah Masyarakat.....	149
Tabel 3.20	Partisipasi Masyarakat dalam Penyampaian Aspirasi ....	151
Tabel 3.21	Pengaruh Faktor Kepemimpinan .....	155
Tabel 3.22	Pengaruh Faktor Pendidikan .....	157
Tabel 3.23	Pengaruh Faktor Sosial Budaya .....	161



Tabel 3.25	Pengaruh Faktor Penerapan Kebijakan .....	167
Tabel 3.26	Nilai Interval Indeks .....	178
Tabel 3.27	Daftar Unsur Pengukur Prinsip Transparansi .....	180
Tabel 3.28	Daftar Unsur Pengukur Prinsip Partisipasi .....	181
Tabel 3.29	Korelasi Faktor Kepemimpinan Terhadap Penerapan Prinsip Transparansi .....	183
Tabel 3.30	Korelasi Faktor Kepemimpinan Terhadap Penerapan Prinsip Partisipasi .....	184
Tabel 3.31	Korelasi Faktor Pendidikan Terhadap Penerapan Prinsip Transparansi .....	186
Tabel 3.32	Korelasi Faktor Pendidikan Terhadap Penerapan Prinsip Partisipasi .....	187
Tabel 3.33	Korelasi Faktor Sosial Budaya Terhadap Penerapan Prinsip Transparansi .....	189
Tabel 3.34	Korelasi Faktor Sosial Budaya Terhadap Penerapan Prinsip Partisipasi .....	190
Tabel 3.35	Korelasi Faktor Kebijakan Terhadap Penerapan Prinsip Transparansi .....	192
Tabel 3.36	Korelasi Faktor Kebijakan Terhadap Penerapan Prinsip Partisipasi .....	193
Tabel 3.37	Korelasi Faktor Pers dan Media Massa Terhadap Penerapan Prinsip Transparansi .....	195
Tabel 3.38	Korelasi Faktor Pers dan Media Massa Terhadap Penerapan Prinsip .....	196

Tabel 3.39	Korelasi Faktor Secara Keseluruhan Terhadap Penerapan Prinsip Transparansi .....	197
Tabel 3.40	Korelasi Faktor Secara Keseluruhan Terhadap Penerapan Prinsip Partisipasi .....	199

### DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1	Responden Menurut Usia .....	104
Grafik 3.2	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	106
Grafik 3.3	Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	107
Grafik 3.4	Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	109
Grafik 3.5	Akses Informasi Kebijakan dan Pelayanan Publik .....	111
Grafik 3.6	Ketepatan Informasi .....	114
Grafik 3.7	Kejelasan Informasi.....	117
Grafik 3.8	Kecepatan Penyampaian Informasi .....	119
Grafik 3.9	Sikap Aparatur Kecamatan terhadap Masyarakat .....	122
Grafik 3.10	Keterbukaan Pembiayaan Pelayanan Publik .....	124
Grafik 3.11	Sosialisasi Prosedur Pelayanan .....	127
Grafik 3.12	Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Pembangunan .....	130
Grafik 3.13	Partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan .....	133

Grafik 3.14	Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pembangunan .....	136
Grafik 3.15	Partisipasi Masyarakat dalam Evaluasi Pembangunan ...	138
Grafik 3.16	Partisipasi Masyarakat dalam Memanfaatkan Hasil Pembangunan.....	141
Grafik 3.17	Partisipasi Masyarakat dalam Pengurusan Izin Pembangunan .....	143
Grafik 3.18	Peran Kecamatan dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat.....	146
Grafik 3.19	Kegiatan Perkumpulan Musyawarah Masyarakat.....	149
Grafik 3.20	Partisipasi Masyarakat dalam Penyampaian Aspirasi ....	152
Grafik 3.21	Pengaruh Faktor Kepemimpinan .....	155
Grafik 3.22	Pengaruh Faktor Pendidikan .....	158
Grafik 3.23	Pengaruh Faktor Sosial Budaya .....	161
Grafik 3.24	Pengaruh Faktor Pers dan Media Massa .....	164
		167

## **DAFTAR BAGAN**

<b>Bagan 1.1</b>	<b>Kerangka Pikir Penelitian .....</b>	<b>40</b>
------------------	--	-----------

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1</b>	<b>Lambang Kabupaten Kulon Progo .....</b>	<b>59</b>
<b>Gambar 2.2</b>	<b>Logo Kulon Progo Binangun .....</b>	<b>59</b>
<b>Gambar 2.3</b>	<b>Peta Kecamatan Samigaluh .....</b>	<b>91</b>

## SINOPSIS

*Good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan sebuah paradigma baru yang berkembang di Indonesia saat ini. *Good governance* muncul dari berbagai tuntutan masyarakat agar bisa mendapatkan pelayanan yang prima, transparan, akuntabel, dan efisien. Pelaksanaan *good governance* harus dimulai dari jenjang pemerintahan lokal hingga jenjang pemerintahan nasional. Berkaitan dengan hal tersebut maka penulis mengambil judul skripsi “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Penerapan Prinsip Transparansi dan Partisipasi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Samigaluh Kabupaten Kulon Progo Tahun 2011)”. Skripsi ini merupakan studi deskriptif di Kecamatan Samigaluh, Kabupaten Kulon Progo. Kecamatan merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang memberikan pelayanan publik dan administratif dengan menerapkan prinsip *good governance*. Dalam skripsi ini peneliti akan meneliti tentang “Bagaimana Penerapan Prinsip *Good Governance*, Khususnya Prinsip Transparansi dan Partisipasi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Samigaluh pada Tahun 2011?”

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif analisis dengan mengukur, memberikan gambaran atau deskripsi mengenai pelaksanaan penerapan prinsip transparansi dan partisipasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Samigaluh pada tahun 2011. Pengumpulan data yang dilakukan dilapangan tidak hanya dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi, namun juga digabungkan dengan menggunakan teknik kuesioner guna memperkuat keabsahan data yang diperoleh.

Hasil penelitian penelitian yang didapat menunjukkan bahwa penerapan prinsip transparansi dan partisipasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Samigaluh sudah berjalan dengan baik. Hasil ini didapat dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat dan hasil dari wawancara dengan beberapa aparatur Kecamatan, tokoh masyarakat, dan masyarakat Kecamatan Samigaluh. dari hasil penelitian tersebut diketahui indeks transparansi sebesar 2,78 atau dalam kategori baik dan indeks partisipasi sebesar 2,79 atau dalam kategori baik. Selain itu juga diketahui faktor-faktor dominan yang mempengaruhi pelaksanaan prinsip transparansi dan partisipasi. Faktor-faktor tersbut secara berurutan adalah sebagai berikut : faktor kepemimpinan, faktor pendidikan, faktor sosial budaya, faktor penerapan kebijakan, faktor pers dan media massa.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah penerapan prinsip transparansi dan partisipasi di Kecamatan Samigaluh sudah berjalan dengan baik dan mengarah kepada perkembangan yang lebih baik lagi. Saran bagi pihak aparatur Kecamatan Samigaluh adalah pihak Kecamatan sebagai penyedia layanan harus lebih mampu meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat dengan menciptakan inovasi