

**Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan  
Pelayanan Publik  
(Studi Di Kantor Kecamatan Karang Kabupaten  
Trenggalek Jawa Timur)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

**FITRIA YULIYANTI**

**NBI 1111800110**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA**

**2022**

**Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan  
Pelayanan Publik  
(Studi Di Kantor Kecamatan Karang Kabupaten  
Trenggalek Jawa Timur)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

**FITRIA YULIYANTI**

**NBI 1111800110**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA**

**2022**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan Rahmat Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Puji syukur saya panjatkan kepada kehadiran Allah SWT atas segala rahmat serta Hidayah-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar. Dengan bangga penulis mempersembahkan karya skripsi ini kepada:

1. Orang tua yang hebat dan telah membesarkan dan mendidikku dengan penuh kesabaran dan kasih sayang, yang tanpa henti memberikan motivasi, nasihat, ridho serta doa yang tiada terhingga. Terimakasih atas segala pengorbanan yang telah diberikan kepada saya selama ini dan tak henti memanjatkan doa restu ketika saya sedang mengerjakan skripsi;
2. Keluarga besar saya;
3. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dukungan dan support.

Hormat saya,

(Fitria Yuliyanti)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Daftar riwayat hidup mahasiswa memuat point-point sebagai berikut, yaitu :

1. Nama Lengkap : Fitria Yuliyanti
2. Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 28 Juli 1999
3. Alamat Tempat Tinggal : Ds. Kaligunting RT.02/RW.01 Kec.  
Mejayan Kab.Madiun
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Kewarganegaraan : Indonesia
6. Nomor Handphone : 081515698031
7. E-mail : [Fitriayuliyanti019@gmail.com](mailto:Fitriayuliyanti019@gmail.com)
8. Riwayat Pendidikan : SD Negeri 02 Kaligunting  
SMP Negeri 02 Mejayan  
SMK Aditapa Kota Madiun
9. Riwayat Pekerjaan : -
10. Pengalaman Organisasi : Pramuka Garuda SMPN 02 Mejayan  
Bantara PRAKESTA Aditapa  
UKM Kesehatan Untag Surabaya  
BKK- UKM Untag Surabaya
11. Publikasi Ilmiah : -
12. Prestasi : -

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Fitria Yuliyanti**

**NBI : 1111800110**

**Judul : Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Kecamatan Karanggen Kabupaten Trenggalek Jawa Timur)**

**Surabaya, 21 Desember 2022**

**Mengetahui**

**Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya**

**Disetujui Oleh:**

**Dosen Pembimbing 1**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P  
NPP. 20120.87.0103**



**Drs. Radjikan, M.Si  
NPP.20110.87.0100**

**TANDA PENGESAHAPAN SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada Tanggal : 21 Desember 2022

Dewan Penguji

**1. Drs. Radjikan, M.Si**

**Ketua**

**2. Dida Rahmadanik, S. AP., M. AP**

**Anggota**

**3. Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S**

**Anggota**

**Mengesahkan**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**Dekan,**

**Dr. Dra. Ayan Maduwiarti, M.P**

**N PP. 20120.87.0103**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Fitria Yuliyanti  
NBI : 1111800110  
Judul : Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik  
(Studi Di Kantor Kecamatan Karang Kabupaten Trenggalek)

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis Sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila didalam naska skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 21 Desember 2022

Yang membuat pernyataan



Fitria Yuliyanti



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, sayayang  
bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitria Yuliyanti  
NBI/ NPM : 1111800110  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek\*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan  
kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas  
Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya  
yang berjudul:

***"Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan  
Publik (Studi Di Kantor Kecamatan Karanganyar Kabupaten Trenggalek)"***

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free  
Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak  
menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk  
pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama  
tetap tercantum

Dibuat di : .....  
Pada tanggal : .....

Yang Menyatakan,



(.....)  
Fitria Yuliyanti



## RINGKASAN

### Fitria Yuliyanti, 2022, **Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Kecamatan Karanggen Kabupaten Trenggalek Jawa Timur)**

---

Dalam suatu pemerintahan, kualitas pelayanan yang baik memberikan kepuasan bagi pengguna layanan dan secara tidak langsung juga memperbaiki citra dari instansi terkait, dengan demikian seringkali kualitas pelayanan yang diberikan suatu instansi tertentu menjadi cerminan dari kualitas pemerintahan itu sendiri. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat tentunya pelayanan yang diberikan oleh para aparatur Negara ini harus prima atau dapat dikatakan maksimal. Oleh karena itu perlu untuk mengetahui prinsip-prinsip *good governance* sebagai upaya untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan sehingga mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk mengetahui prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karanggen.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian secara kualitatif yang bersifat deskriptif yang selanjutnya diolah serta dianalisis yang kemudian dihasilkan data berupa data deskriptif. Data deskriptif yaitu penggambaran sedetail mungkin terkait dengan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Karanggen sehingga langkah terakhir dapat ditarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Karanggen yang terdiri dari 6 prinsip yaitu: partisipasi, transparansi, responsivitas, keadilan, efisiensi & efektivitas, serta akuntabilitas diperoleh hasil bahwa untuk prinsip partisipasi, keadilan, akuntabilitas memperoleh nilai yang tinggi sehingga lebih dominan, sedangkan pada prinsip transparansi dan responsivitas memperoleh nilai yang lebih rendah sehingga tidak dominan.

## SUMMARY

**Fitria Yuliyanti, 2022, Good Governance Principles in Improving Public Services (Case at Karangang District Office, Trenggalek Regency, East Java)**

---

In government, good service quality provides satisfaction for the service public user and indirectly also improves the image of the relevant agencies, thus often the quality of service provided by a particular agency is a reflection of the quality of the government itself. To provide good service to the public, definitely the services provided by the State apparatus must be excellent or can be said to be maximized. Therefore, it is necessary to know the principles of good governance as an effort to continuously improve the quality of services provided so as to provide maximum service to the public society.

The purpose of this research are: To find out the implementation of the principles of good governance to improving public service at the Karangang District Office.

The data collection method used in this research is descriptive qualitative research which is then processed and analyzed which then produces data in the form of descriptive data. Descriptive data is a description as detailed as possible regarding the Implementation of the Principles of Good Governance in the Karangang District Office so that the final step can be drawn conclusions from the research that has been done.

The results showed that the Implementation of the Principles of Good Governance in the Karangang District Office there are 6 principles about this concept namely participation, transparency, responsiveness, fairness, efficiency & effectiveness, and accountability obtained the results that for the principles of participation, justice, accountability obtained high scores so that they were more dominant, while the principles of transparency and responsiveness obtained lower scores so they were not dominant.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022. Penyusunan Skripsi ini sesuai dengan arahan yang telah diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi ini di Kantor Kantor Kecamatan Karanganyar Kabupaten Trenggalek.

Sesungguhnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM,CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. Ayun Maduwinarti, MP. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Anggraeny Puspitanigtyas, S. AP., MAP selaku Kepala Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Drs. Radjikan, M. Si selaku Dosen Pembimbing kesatu dalam membimbing skripsi saya, dan telah memberikan arahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasan. Saya sangat berterimakasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Drs. Teguh Santoso, M. Si selaku dosen pembimbing kedua dalam membimbing skripsi saya, yang telah memberikan arahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasan. Saya sangat berterimakasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.

6. Seluruh aparaturnya yang bekerja di Kantor Kecamatan Karanganyar Kabupaten Trenggalek yang telah membantu membimbing, berbagi ilmu dan meluangkan waktunya untuk saya.
7. Kedua orang tua saya Ibu Sugirah dan Bapak Sutar (Alm) serta kakak saya Budi Kusuma yang sayangi yang telah memberikan dukungan baik serta doa yang tiada hentinya kepada saya untuk menjadi Sarjana Administrasi Publik.
8. Sahabat-sahabat saya Ayu Siti Oktaviani, Dwi Marelita Sari, Devi Mahardikasari, dan Ninda Aulia.
9. Diri saya sendiri yang mampu bertahan, berjuang, dan berusaha sekuat yang saya bisa, untuk menggapai impian saya menjadi Sarjana Administrasi Publik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Hormat saya,

(Fitria Yuliyanti)

## DAFTAR ISI

<b>COVER DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iv</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>viii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>TABEL LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	3
1.3    Tujuan Penelitian .....	3
1.4    Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1    Penelitian Terdahulu .....	5
2.2    Landasan Teori.....	6
2.2.1    Pengertian Administrasi Publik .....	6
2.2.2    Teori Administrasi Publik.....	8
2.2.3    Peran administrasi publik.....	9
2.2.4    Ruang Lingkup Adminitrasi Publik .....	11
2.3    Konsep <i>Good Governance</i> .....	12
2.3.1    Pengertian <i>Good Governance</i> .....	12
2.3.2    Ciri-Ciri <i>Good Governance</i> .....	15
2.3.3    Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> .....	16

2.3.4	Aspek-Aspek Dalam <i>Good Governance</i> .....	21
2.4	Pengertian Pelayanan Publik.....	23
2.4.1.	Konsep Pelayanan Publik.....	23
2.4.2.	Asas-Asas Pelayanan Publik.....	25
2.4.3.	Standart Pelayanan Publik .....	27
2.4.4.	Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	28
2.4.5.	Ciri-Ciri Pelayanan Publik Yang Baik.....	29
2.5	Kerangka Konseptual.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>31</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	31
3.2	Lokasi Penelitian.....	31
3.3	Fokus Penelitian.....	31
3.4	Narasumber informasi.....	32
3.5	Sumber Data.....	32
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7	Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>35</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	35
4.1.1	Penyajian Data .....	35
4.2	Pembahasan.....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>57</b>
5.1	Kesimpulan .....	57
5.2	Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>63</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Klasifikasi Jenis Kelamin Informan .....	35
Tabel 4.2 Klasifikasi Pekerjaan Informan.....	36
Tabel 4.3 Prinsip Partisipasi.....	47
Tabel 4.4 Prinsip Transparansi.....	48
Tabel 4.5 Prinsip Responsivitas .....	50
Tabe 4.6 Prinsip Keadilan.....	51
Tabel 4.7 Prinsip Efisiensi & Efektivitas .....	52
Tabel 4.8 Prinsip Akuntabilitas.....	53
Tabel 4.9 Analisis Prinsip-Prinsip Good Governance .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Konseptual.....	30
---	----



## **TABEL LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	63
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	64
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara.....	65
Lampiran 4 Surat Izin Observasi.....	68
Lampiran 5 Surat dari BAKESBANGPOL.....	69
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	70
Lampiran 7 Kartu Bimbingan (Tampak depan).....	71
Lampiran 8 Kartu Bimbingan (Tampak belakang) .....	72
Lampiran 9 Lembar Revisi .....	73