

**Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik
Di Kantor Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa
Provinsi Nusa Tenggara Barat**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik.



Oleh :

**LISTIA AFLIYA
(1111900210)**

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

2023

**Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik
Di Kantor Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa
Provinsi Nusa Tenggara Barat**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik.**



Oleh :

**LISTIA AFLIYA
(1111900210)**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2023**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : LISTIA AFLIYA

NPM : 1111900210

**Judul : PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN
MARONGE KABUPATEN SUMBAWA PROVINSI
NUSA TENGGARA BARAT**

Surabaya, 21 Juni 2023

Mengetahui:

Disetujui oleh

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dosen Pembimbing I

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

Dr. Achuliddin Ibnu Rochim, SH., M.SI

NPP. 20120870103

NPP. 20110960463

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan 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 Juni 2023

Dewan Penguji :

1. Dr. Achuliddin Ibnu Rochim, SH., M.SI
Ketua
2. Drs. Radjikan, M.Si
Anggota
3. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP
Anggota



Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan

Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP

NPP. 20120870103

KATA PERSEMBAHAN

Hasil karya Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW, berkat karunia, kesehatan, rahmat serta hidayanyalah, sehingga penulis dapat belajar serta bekerja keras dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Orang Tua saya tercinta , yaitu Bapak Joko Lelono dan Ibu Rohana yang telah memberikan kasih sayang, doa serta dukungan yang tidak terhingga sampai saat ini.
3. Dan kepada saudara tercinta yaitu Aditya Dwi Cahyo dan Dewi Gita Reka yang telah memberikan motivasi serta doa.
4. Prof.Dr.Mulyanto Nugroho.MM.,CMA.,CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Dr. Achluddin Ibnu Rochim,SH.,M.Si. Selaku Dosen pembimbing Satu dan Drs.M.Kendry Widiyanto.,MSi. Selaku Dosen pembimbing Dua.
6. Bapak Ismail,S.Sos.Selaku Camat Maronge dan Bapak Muhammad Fauzi,S.AP. Selaku Sekretaris Camat yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini dan telah bersedia memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh penulis,sehingga membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Ibrahim,S.TP. Selaku Kasi Pelayanan dan Bapak I Made Sugiarta.Selaku kasi Pemerintahan yang telah bersedia memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan oleh penulis, sehingga membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat saya tercinta yaitu member Rujak Pelam Squad,member-member dari Receh Squad , saya mengucapkan terimakasih sudah menjadi teman dan sahabat yang terbaik karena selalu menghibur, menemani, serta membantuan saya , serta masih banyak orang baik lainnya yang telah membantu saya dan tidak bisa saya sebut satu persatu.
9. Dan teruntuk Almamater tercinta Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

MOTTO

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.” – Ali bin Abi Thalib

RIWAYAT HIDUP



A. Biodata Diri

Nama : Listia Afliya
Jenis Kelamin : Perempuan
Perguruan Tinggi : Universitas 17 Agustus
Tempat, Tanggal Lahir : Plampang, 24 APRIL 2001
Agama : Islam
Alamat : Dusun Karya Mulya, Desa Plampang,
Kecamatan Plampang, Kabupaten
Sumbawa-NTB.
No.HP : 081337946305
E-Mail : listiaafliya85@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

TK : TK Darma Wanita Plampang 2005-2007
SD : SDN 1 Plampang 2007-2013
SMP : SMPN 1 Plampang 2013- 2016
SMA : SMAN 1 Sumbawa 2016- 2019

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi dengan judul “ Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa ”.

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Listia Afliya
NBI : 1111900210
Program studi : Administrasi Negara
Judul : Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Menyatakan Bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya Ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain yang di gunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis. Sebagian 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 di dalam naskah skripsi ini dapat di buktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersiap skripsi ini di gugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) di batalkan serta akan di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 22 Juni 2023
Yang membuat pernyataan


Listia Afliya





UNIVERSITAS
17AGUSTUS 1945
SURABAYA

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

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

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

Nama : Listia Afliya
NBI/ NPM : 1111900210
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:

“ Penerapan Prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat”

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 : Universitas 17 Agustus 1945

Pada tanggal : 3 Juli 2023

Yang Menyatakan,

(.....)  (.....)
10000
METRAI
TEMPEL
B32B1AKX353129685
LISTIA AFLIYA

*Coret yang tidak perlu

RINGKASAN

Dalam melaksanakan pelayanan publik perlu adanya penerapan prinsip Good governance. Konsep Good governance muncul di karenakan kurang efektifnya kinerja aparat pemerintah yang selama ini di percaya sebagai penyelenggara urusan publik. Good governan berasal dari induk bahasa Eropa yaitu Gubernare dan di adopsi ke dalam kedalam bahasa inggris menjadi Govern dengan makna Sternatau atau biasa di sebut dengan menyetir atau mengendalikan.

Berkaitan dengan Judul penelitian yang saya lakukan adalah penerapan prinsip Good governance dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa, dengan tujuan mengetahui penerapan prinsip-prinsip Good governance, faktor pendukung dan hambatan - hambatannya di dalam pelayanan publik.

Penelitian ini di laksanakan di kantor Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa dengan menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif , pengumpulan data di lakukan dengan cara wawancara, Obserasi,dan dokumentasi. Sedangkan narasumber dalam penelitian ini adalah Camat , staf / pegawai Kantor Kecamatan Maronge, dan masyarakat Kecamatan Maronge.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prinsip Good governance di kantor Kecamatan Maronge secara umum berjalan cukup baik pada indikator Responsivitas,Efektivitas dan Efesien,Akuntabilitas. Sedangkan dua indikator lainnya yaitu Keadilan dan Transparansi belum maksimal, karena di dalam wawancara dengan masyarakat masih ada pegawai yang kurang disiplin, ada kekeliruan dalam pelayanan dan kurang transparan atau terbuka dalam memberikan informasi.

Kata Kunci : Good governance, Pelayanan Publik, kantor Kecamatan Maronge.

SUMMARY

In carrying out public services, it is necessary to apply the principles of good governance. The concept of good governance arises due to the ineffectiveness of the performance of government officials who have been trusted as administrators of public affairs. Good governance comes from the main European language, namely Gubernare and was adopted into English to become Govern with the meaning Stern or or commonly referred to as driving or controlling.

Related to the title of the research that I did was the application of the principles of good governance in public services at the Maronge District office, Sumbawa Regency, with the aim of knowing the application of the principles of good governance, supporting factors and obstacles in public services.

This research was carried out at the Maronge District office, Sumbawa Regency using a descriptive qualitative research method, data collection was carried out by means of interviews, observations, and documentation. Meanwhile, the sources in this study were the Camat, staff/employees of the Maronge District Office, and the people of Maronge District.

The results of the study show that the principles of good governance in the Maronge sub-district office generally work quite well on the indicators of responsiveness, effectiveness and efficiency, and accountability. While the other two indicators, namely Justice and Transparency, have not been maximized, because in interviews with the community there were still employees who lacked discipline, had made mistakes in service and were not transparent or open in providing information.

Keywords: Good governance, Public Service, Maronge District office

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT tuhan yang maha Esa karena kasih dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “ Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Maronge Kabupaten Sumbawa” .Di ajukan untuk melengkapi Tugas Akademik dan memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata 1 Program Studi Administrasi Negara.

Dalam penyusunan skripsi ini, mendapat dukungan dan bantuan yang luar biasa dari berbagai pihak, baik secara langsung ataupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Dengan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof.Dr. Mulyanto Nugroho.MM.,CMA.,CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr.Achluddin Ibnu Rochim,SH.,M.Si.Selaku Dosen pembimbing Satu dan Drs.M. Kendry Widiyanto.,MSi.Selaku Dosen pembimbing Dua.
3. Bapak Ismail,S.Sos.Selaku Camat Maronge dan Bapak Muhammad Fauzi,S.AP.Selaku Sekretaris Camat yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini dan telah bersedia memberikan jawaban atas pertanyaan- pertanyaan yang di ajukan oleh penulis, sehingga membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Ibrahim,S.TP. Selaku Kasi Pelayanan dan Bapak I Made Sugiarta.Selaku kasi Pemerintahan yang telah bersedia memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan oleh penulis, sehingga membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
KATA PERSEMBAHAN.....	iv
MOTO.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
SURAT PENYERTAAN ORISINALITAS	vii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
RINGKASAN.....	ix
SUMMARY.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Critical Review.....	17
2.3. Landasan Teori.....	17
2.4. Kerangka Konseptual.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Jenis Penelitian.....	25
3.2. Fokus Penelitian.....	25
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5. Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1. Gambaran Khusus Lokasi.....	31
4.2. Penyajian Data.....	40
4.3. Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP.....	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Tabel penelitian terdahulu.....	9
--	---

DAFTAR GAMBAR

4.1. Gambar Peta Kecamatan Maronge.....	31
4.3. Gambar Struktur Orgaisasi Kantor Kecamatan Maronge.....	33
4.4. Gambar Bagan Surat Pindah Penduduk.....	37
4.5. Gambar Surat Tidak Mampu.....	38
4.6. Gambar Kartu Tanda Penduduk.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara.....	71
Lampiran 2 : Dokumentasi Lapangan.....	74
Lampiran 3 : Lembar Bimbingan.....	82
Lampiran 4 : Artikel Ilmiah.....	84
Lampiran 5: Lembar Revisi.....	107

