

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
(Studi Pada Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

ADITYA HARYADI TARUNA PUTRA

NBI : 111208430

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
(Studi Pada Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

ADITYA HARYADI TARUNA PUTRA

NBI : 111208430

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **Aditya Haryadi Taruna Putra**

NBI : 111208430

Program Studi : **Administrasi Publik**

Judul : **PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE***

DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi


Pada Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)

Mengetahui,

Surabaya, Januari 2018

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

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing


Dr. Endro Tjahjono, MM


Dra. Endang Indartuti, M.Si

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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:

Dewan Penguji:

1. Drs. Teguh Santoso M.Si

Ketua

2. Dr. Endang Indartuti M.Si

Anggota

3. Dra. Indah Murti M.Si

Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

Dr. Endro Tjahjono, MM

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Aditya Haryadi Taruna Putra

NBI : 111208430

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi
Pada Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan 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. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, Januari 2018

Yang membuat Pernyataan

 HTP

Aditya Hariyadi Taruna Putra



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aditya Haryadi Taruna Putra

NBI : 111208430

Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Publik

Jenis Karya : Skripsi

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

Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya).

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Noneexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah, dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 21 Juli 2023

Yang Menyatakan

(Aditya Haryadi Taruna Putra)

ABSTRAK

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya kurang maksimal. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Teknik analisis data dilakukan dengan: analisis sebelum di lapangan, reduksi data, display data dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya adalah sebagai berikut: a) Prinsip profesionalitas diketahui dari beberapa hal, antara lain: pegawai yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, selalu menunjukkan sikap dan moral yang baik serta santun kepada masyarakat; b) Prinsip akuntabilitas diketahui dari beberapa hal, antara lain: pegawai beriskap baik dan berlaku sopan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai tegas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat; c) Prinsip transparansi pada pelayanan di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya diketahui dari beberapa hal, antara lain: informasi terkait dengan pelayanan selalu disampaikan kepada masyarakat dan tidak ada hal yang disembunyikan; d) Prinsip pelayanan prima pada pelayanan diketahui dari beberapa hal, antara lain: adanya kejelasan prosedur dan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat; tarif pelayanan yang sudah sesuai dengan peraturan yang ada dan kemampuan daya beli masyarakat; e) Prinsip demokrasi dan partisipasi diketahui dari beberapa hal, antara lain: semua masyarakat di wilayah Kecamatan Tambaksari memiliki hak untuk dapat menerima pelayanan; f) Prinsip efisiensi dan efektivitas diketahui dari beberapa hal, antara lain: pelayanan yang diberikan sudah dianggap optimal, tidak ada kendala-kendala tertentu saat memberikan pelayanan kepada masyarakat; dan g) Prinsip supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat diketahui dari beberapa hal, antara lain: tiap-tiap masyarakat menerima pelayanan secara adil, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjunjung tinggi HAM (Hak Asasi Manusia).

Kata Kunci: *Good Governance*, Pelayanan Pelayanan Publik

ABSTRACT

Implementation of the principles of good governance in Tambaksari District Office of Surabaya is less than the maximum. The purpose of this study is to describe the application of principles of good governance in improving public services in the District Office Tambaksari Surabaya. Technique of data analysis is done by: analysis before in field, data reduction, display data and draw conclusion. The results showed that the application of the principles of good governance in Tambaksari District Office Surabaya City is as follows: a) Principles of professionalism is known from several things, among others: employees who always try to provide maximum service to the community, always show good attitude and moral and polite to the public; b) The principle of accountability is known from several matters, including: well-positioned and polite employees when providing services to the public, strict employees while providing services to the public; c) The principle of transparency in service at Tambaksari Sub-district Office of Surabaya City is known from several things, among others: information related to the service is always communicated to the public and nothing is hidden; d) The principle of service excellence in service is known from several things, among others: the clarity of procedures and is in accordance with community needs; service tariffs that are in compliance with existing regulations and public purchasing power; e) The principles of democracy and participation are known from several matters, among others: all communities in Tambaksari sub-district have the right to receive services; f) The principle of efficiency and effectiveness is known from several things, among others: the services provided are considered optimal, there are no certain constraints when providing services to the community; and g) The principle of law supremacy and acceptable to all societies is known from several matters, including: each society receives fair service, the service given to the public upholds human rights (Human Rights).

Keywords: Good Governance, Service, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)” ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akademik dan memenuhi syarat mencapai gelar sarjana program studi administrasi publik serta guna memperdalam pemahaman mahasiswa mengenai prinsip-prinsip *good governance*.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, baik dalam materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun kami harapkan demi sempurnanya skripsi ini sehingga dapat bermanfaat bagi penyusun dan para pembaca pada umumnya. Tidak lupa peneliti mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Endang Indartuti, M.Si selaku dosen pembimbing pertama yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran di dalam mengerahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
2. Drs. Adi Susiantoro, MSi selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan banyak waktu dan masukan mengenai banyak hal lain yang sangat berguna bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.
3. Dr. Zakariya, MS., MM selaku ketua jurusan Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang membantu peneliti dan mahasiswa untuk selalu berkreaitivitas.
4. Papa dan mama yang telah memberikan bantuan lewat doa-doanya dan atas dukungan yang telah diberikan baik berupa material maupun moril.
5. Kakak dan kerabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

6. Pihak Kantor Kecamatan Tambaksari Surabaya yang bersedia menjadi informan dan memberikan data-data penunjang penelitian.
7. Teman-teman jurusan Administrasi Publik khususnya yang telah meluangkan waktu dan banyak membantu.

Akhir kata, peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan saudara-saudara semua dan semoga skripsi ini membawa manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Januari 2018

Aditya Haryadi Taruna Putra

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan Keaslian	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vii
Motto dan Persembahan	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Batasan Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	14
2.1.1 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	14
2.1.2 Pelayanan Publik	20
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran.....	27

BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Tipe Penelitian.....	30
3.2 Peran Peneliti.....	30
3.3 Lokasi Penelitian	30
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	30
3.5 Teknik Analisis Data	33
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	34
BAB IV DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN 36	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	36
4.1.1 Deskripsi Kecamatan Tambaksari.....	36
4.1.2 Deskripsi Kantor Kecamatan Tambaksari.....	37
4.2 Penyajian Data.....	50
4.3 Pembahasan	68
4.3.1 Penerapan Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya	68
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Rekomendasi	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Tambaksari Surabaya.....	37
Gambar 4.2 Prosedur Pelayanan <i>online</i> e-Kios di Kantor Kecamatan Tambaksari	55
Gambar 4.3 Pengumuman Pelayanan di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya	58
Gambar 4.4 Pengumuman Pelayanan di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya	59

DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara.....	
Hasil Wawancara Informan 1	
Hasil Wawancara Informan 2	
Hasil Wawancara Informan 3	
Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000	
Dokumentasi Penelitian	