

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* GUNA  
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN  
WONOKROMO KOTA SURABAYA**



**Disusun Oleh :**  
**Adam Permana Putra**  
**NBI : 1222000058**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024**

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* GUNA  
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN  
WONOKROMO KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN GUNA  
MENDAPATKAN GELAR SARJANA EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**Disusun Oleh:**

**Adam Permana Putra**

**NBI : 1222000058**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024**

## **LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

Nama Lengkap : Adam Permana Putra  
NBI : 1222000058  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Skripsi : Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Guna Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya

Surabaya, 15 Januari 2024.  
Mengetahui / Menyetujui  
Pembimbing,

Maulidah Narastri.,SE.,MA

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal, 15 Januari 2024.

### **TIM PENGUJI :**

1. Prof. Dr. Tri Ratnawati, S.E., MS., Ak., CA., CPA.- Ketua \_\_\_\_\_
2. Dra. Rr. Adiati Trihastuti, Mm, Ak., CA. -Anggota \_\_\_\_\_
3. Maulidah Narastri SE., MA - Anggota \_\_\_\_\_

Mengesahkan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
**Dekan,**

**Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA**  
**NPP : 20220930319**

## **LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT**

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Adam Permana Putra
2. NBI : 1222000058
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Akuntansi
5. NIK (KTP) : 3578040312010005
6. Alamat Rumah (KTP) : Jl. Karang Rejo Timur IA No. 5,  
Surabaya

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

### **“IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* GUNA EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN WONOKROMO KOTA SURABAYA”**

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saat buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 15 Januari 2024  
Yang Membuat,

(Adam Permana Putra)



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

Nama : Adam Permana Putra  
NBI : 1222000058  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Jenis Karya : ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah~~

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 :

### **IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* GUNA EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN WONOKROMO KOTA SURABAYA**

Dengan ***Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)***, Badan Perpustakaan 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 : 15 Januari 2024

Yang Menyatakan,

Materai  
10000

(Adam Permana Putra)

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, petunjuk dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* GUNA EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN WONOKROMO KOTA SURABAYA”**

Tujuan dari penulisan skripsi ini untuk menambah wawasan, mengeksplorasi ilmu, serta memenuhi syarat Strata-1 Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat menambah referensi kepada para pembaca yakni Mahasiswa Akuntansi Untag Surabaya dan kalangan umum.

Dalam kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Maulidah Narastri, SE., MA selaku Dosen Pembimbing, saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas waktu yang telah diberikan untuk pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Saya ucapkan terimakasih sekali lagi dikarenakan beliau tidak berhenti-henti untuk selalu mengingatkan skripsi saya dan selalu memberikan semangat dalam proses penulisan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

4. Dra. Cholis Hidayati, MBA., Ak., CA., CPAI. Selaku Kepala Program Studi Akuntansi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Terima kasih telah memberikan pengetahuan serta wawasan pada masa perkuliahan.
6. Seluruh Staff dan karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua saya Bapak Munif, Ibunda tercinta Diah Terimakasih sebesar-besarnya yang telah banyak berjuang demi pendidikan penulis, mendukung apapun keputusan, selalu memberi nasihat dan masukan yang terkadang pemikiran tidak sejalan dan juga doa yang sangat tulus hingga saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses perkuliahan dengan baik. Saya ucapkan terimakasih sekali lagi atas kasih sayang dan doanya.
8. Kepala Kelurahan beserta para staff Kelurahan Wonokromo yang telah bersedia dan menerima untuk dilakukan wawancara demi kelancaran skripsi.
9. Saudari Nur Aini Qurrata A'yun dan teman-teman perpustakaan saya, terimakasih telah membantu proses berjalannya penulisan skripsi, menemani saya dalam proses perkuliahan, mendukung semua keputusan hingga saat ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat seperjuangan saya yang menemani saya dari awal perkuliahan Latifatul Qulub, Nilam Noer Faizah dan Rikhza Masfa'ani, yang tidak pernah lelah untuk membantu semua proses perkuliahan saya juga mendukung saya disegala situasi mulai dari keluh, kesah dan senang bersama sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas dukungannya dan cinta kalian terhadapku.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Motto saya adalah *“Terbarlah kebaikan kepada semua orang dan jangan berekspektasi tinggi bahwa orang tersebut akan berperilaku baik kepada kita.”* Berbuatlah kebaikan kepada semua dan jangan pernah berharap bahwa orang yang pernah ditolong tersebut akan memperlakukan kita dengan baik lakukannlah tanpa pamrih.



Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima Kasih.

Surabaya, 15 Januari 2024

Penulis

## RINGKASAN

*Good governance* atau yang dapat disebut dengan tata kelola pemerintahan yang baik dengan prosedur pengambilan keputusan yang selanjutnya bagaimana mengimplementasikan keputusan tersebut dengan bertujuan untuk kepentingan general atau bersama. Tujuan utama *good governance* ialah tercapainya suatu kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar negara, masyarakat, lembaga-lembaga masyarakat dan pihak swasta (Yani, A., Arnianti, 2022). Pelaksanaan pelayanan publik perlu adanya penerapan *Good governance*. Penerapan tata pemerintahan yang baik mutlak diperlukan bagi sebagian besar masyarakat untuk menciptakan sistem politik negara yang menjamin kepentingan rakyat berdasarkan prinsip-prinsip demokrasi secara umum.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan memfokuskan untuk menggunakan analisis deskriptif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan teknik Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan variabel laporan kepengurusan pelayanan publik kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya. Metode penelitian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggambarkan objek yang diteliti sudah menerapkan prinsip-prinsip *good governane* pada pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian data analisis yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya pada melakukan pelayanannya belum sepenuhnya melakukan prinsip-prinsip yang terdapat *good governance*. Laporan terhadap pelayan publik yang dilakukan pada Kantor Kelurahan Wonokromo belum sepenuhnya transparansi karena membutuhkan izin melalui Kecamatan dahulu, Mengenai kepastian waktu warga melakukan pengambilan berkas atau hasil dari pelayanan terkadang belum sepenuhnya menerapkan. Karena pada proses pelayanan semua serba online dan itu terkadang ada hambatan dalam pemrosesan bisa dikarenakan jaringan eror, web eror atau persyaratan yang diperlukan kurang, Fasilitas yang sekarang ini dapat dikatakan sudah cukup namun masih belum sepenuhnya memadai dikarenakan tempatnya yang kurang luas apabila sedang ramai warga melakukan pelayanan membuat beberapa warga menjadi tidak nyaman dan tidak mendapatkan tempat duduk.

Peneliti memberikan saran Untuk Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya sebaiknya mulai memperbarui pelayanan publik yang berlandaskan prinsip-prinsip *good governance* agar birokrasi atau pelayanan yang diberikan semakin maksimal kedepannya dan dapat memenuhi kebutuhan warga dan untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat memperluas objek penelitian

## SUMMARY

*Good governance or what can be called good governance with decision-making procedures and then how to implement these decisions with the aim of general or shared interests. The main goal of good governance is to achieve a condition of government that can guarantee the interests of public services in a balanced manner by involving cooperation between countries, communities, community institutions and the private sector (Yani, A., Arnianti, 2022). The implementation of public services requires the implementation of good governance. The implementation of good governance is absolutely necessary for the majority of society to create a state political system that guarantees the interests of the people based on general democratic principles.*

*This research is qualitative research with a focus on using descriptive analysis. Data collection methods in this research used observation, interview and documentation techniques. In this study, the variables used were the public service management reports of the Wonokromo Subdistrict office, Surabaya City. The data research method used in this research is to describe the objects studied that have implemented the principles of good governance in public services at the Wonokromo Village Office, Surabaya City.*

*Based on the results of data analysis research that has been carried out, it can be concluded that the Wonokromo Subdistrict Office, Surabaya City, in providing its services has not fully implemented the principles of good governance. Reports on public servants carried out at the Wonokromo Subdistrict Office are not yet fully transparent because they require permission from the District first. Regarding the certainty of when residents can collect files or the results of services, sometimes they are not fully implemented. Because in the service process everything is online and sometimes there are obstacles in processing, this could be due to network errors, web errors or insufficient requirements. The current facilities can be said to be sufficient but are still not completely adequate because the place is not spacious enough when there are lots of people doing it. the service made some residents uncomfortable and did not get a seat.*

*The researcher provides suggestions for the Wonokromo Subdistrict Office, Surabaya City, that it is best to start updating public services based on the principles of good governance so that the bureaucracy or services*

*provided will be optimal in the future and can meet the needs of residents and for further research it is recommended to expand the research object.*

## **ABSTRAK**

### **IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE GUNA EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN WONOKROMO KOTA SURABAYA**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan pelayanan publik, birokrasi yang berlaku dan kesesuaian sistem pelayanan komputerisasi bila ditinjau dari prinsip *good governance* pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan ialah pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data penelitian yang dibutuhkan sebanyak 6 informan yang terdiri dari 4 staff kelurahan dan 2 masyarakat penerima pelayanan publik. Teknik analisis data yang digunakan ialah dengan cara pengumpulan data, triangulasi data, reduksi data, dan penyajian data. Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya pada melakukan pelayanannya belum sepenuhnya melakukan prinsip-prinsip yang terdapat *good governance* lalu untuk pelaporan terhadap pelayan publik yang dilakukan belum sepenuhnya transparansi karena membutuhkan izin melalui Kecamatan terlebih dahulu dan kepastian waktu warga melakukan pengambilan berkas atau hasil dari pelayanan terkadang belum sepenuhnya menerapkan.

***Kata Kunci : Pelayanan Publik, Birokrasi, Good Governance***

## **ABSTRACT**

### ***IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES FOR THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES AT THE WONOKROMO DISTRICT OFFICE, SURABAYA CITY***

*This research aims to analyze the implementation of public services, the prevailing bureaucracy and the suitability of the computerized service system when viewed from the principles of good governance at the Wonokromo Kora Subdistrict Office, Surabaya. The research method used is a qualitative descriptive approach. The required research data collection was 6 informants consisting of 4 sub-district staff and 2 community recipients of public services. The data analysis techniques used are data collection, data triangulation, data reduction, and data presentation. The results of the research found that the Wonokromo Subdistrict Office, Surabaya City, in carrying out its services, has not fully implemented the principles of good governance, and reporting on public servants has not been fully transparent because it requires permission from the District first and certainty of when residents can collect files or the results of the service are sometimes not fully implemented.*

***Keywords: Public Service, Bureaucracy, Good Governance***

## DAFTAR ISI

COVER LUAR .....	i
COVER DALAM .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	iii
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
RINGKASAN .....	x
SUMMARY .....	xii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
DAFTAR ISI .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR GAMBAR .....	xx
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	7
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu .....	7
2.1.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1.1 Akuntansi Sektor Publik .....	7
2.1.1.2 <i>Good Governance</i> .....	7
2.1.1.3 Pelayanan Publik .....	11
2.1.1.4 Landasan Hukum yang Berlaku .....	13
2.1.2 Penelitian Terdahulu .....	16



2.2 Kerangka Berpikir.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Desain Penelitian.....	41
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	41
3.2.1 Tempat Penelitian .....	41
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.3.1 Jenis Data .....	42
3.3.2 Sumber Data.....	42
3.4 Informan Penelitian.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Proses Pengolahan Data.....	44
3.7 Metode Analisa Data.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran umum Objek Penelitian .....	47
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	47
4.1.1.1 Biografi Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya.....	47
4.1.1.2 Kondisi Umum Kelurahan Wonokromo .....	48
4.1.1.3 Struktur Organisasi Kelurahan Wonokromo.....	50
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	50
4.2.1 Pelayanan Publik Menurut Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya .	50
4.2.2 <i>Good Governance</i> Pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya.....	52
4.3 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian .....	54
4.3.1 Analisis Penerapan Pelayanan Publik Bila Ditinjau Dari Prinsip <i>Good Governance</i> Pada Kantor Kelurahan Wonokromo .....	54
4.3.2 Analisis Birokrasi Yang Berlaku Bila Ditinjau Dari Prinsip <i>Good Governance</i> Pada Kantor Kelurahan Wonokromo.....	65
4.3.3 Kesesuaian Sistem Pelayanan Komputerisasi Bila Ditinjau Dari Prinsip <i>Good Governance</i> Pada Kantor Kelurahan Wonokromo .....	72
4.3.4 Presentase Hasil Analisis Efektivitas Pelayanan Publik .....	76
4.4 Implikasi Penelitian.....	82

4.5 Keterbatasan Penelitian.....	82
BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Simpulan .....	83
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	85
LAMPIRAN.....	89

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 4.1 Jumlah Pengurusan KTP .....	48
Tabel 4.2 Jumlah Pengurusan KK.....	48
Tabel 4.3 Jumlah Pengurusan Akta Kelahiran.....	48
Tabel 4. 4 Jumlah Pengurusan Akta Kematian .....	49
Tabel 4.5 Analisis Penerapan Pelayanan Publik Bila Ditinjau Dari Prinsip Good Governance Pada Kantor Kelurahan Wonokromo.....	55
Tabel 4.6 Birokrasi Pada Kantor Kelurahan Wonokromo .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	50
Gambar 4.2 Tata Cara Pembuatan Akun SSW Alfa Surabaya .....	72
Gambar 4.3 Tata Cara Permohonan SSW Alfa Surabaya.....	73
Gambar 4.4 Pengajuan Permohonan.....	74
Gambar 4.5 Pemantauan Permohonan.....	75

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman dan Transkrip Wawancara .....	89
Lampiran 2 Data Pengurusan Layanan Publik.....	115
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara.....	136
Lampiran 4 Dokumen Observasi Penelitian .....	137
Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Dari Objek Penelitian .....	138
Lampiran 6 Kartu Bimbingan .....	139
Lampiran 7 Uji Turnitin (Uji Plagiasi) .....	140
Lampiran 7 Bukti Publikasi .....	141