PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE

(Studi Di Desa Dalisodo, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

DI SUSUN OLEH:
REGINA RAMBU MALI HAWA
NIM.2019210079

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

MALANG

2023

PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE

(Studi Di Desa Dalisodo, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

DI SUSUN OLEH:

REGINA RAMBU MALI HAWA

NIM.2019210079

Merupakan Salah Satu Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tunggadewi

KONSENTRASI MANAJEMEN PELAYANAN

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

MALANG

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE
(Studi Di Desa Dalisodo, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang)

SKRIPSI

OLEH:
REGINA RAMBU MALI HAWA
2019210079

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 25 September 2023

Dosen Pembimbing Utama,	Dosen Pembimbing Pendamping,
Dr. Willy Tri H., S.Sos., MM., M.AP	Firman Firdausi, SH., MH
NIDN.0706018002	NIDN. 0718129801

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dr.Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP
NIDN. 0714059101

LEMBAR PENGESAHAN

PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE
(Studi Di Desa Dalisodo, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang)

SKRIPSI

OLEH:
REGINA RAMBU MALI HAWA
NIM. 2019210079

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggadewi
Pada Tanggal: 25 September 2023

Tim Penguji:

1. Dr. Willy Tri H., S.Sos., MM., M.AP
2. Firman Firdausi, SH., MH
3. Noora Fithriana, S.AP., M.AP

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP
NIDN. 0706018002

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Regina Rambu Mali Hawa
NIM	: 2019210079
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: **"PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE"(Studi Di Desa Dalisodo, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang)**

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sangsi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

Malang, 25 September 2023
Yang menyatakan



Regina Rambu Mali Hawa
NIM. 2019210079

MOTTO

PADA WAKTU DICOBAI IA AKAN MEMBERIKAN KEPADAMU KELUAR,SEHINGGA KAMU DAPAT MENANGGUNGNYA.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan do,a dari orang-orang tercinta. Akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

Tuhan yang Maha Esa, karena hanya atas ijin dan karuniaNyalah maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya, puji syukur yang tak terhingga kepada Tuhan yang telah mengabulkan segala doa.

Kepada Bapak Umbu Galla (Almarhum) dan Ibu saya Rambu Iru Dauki yang telah memberikan dukungan moral maupun materi serta do,a yang tiada henti untuk kesuksesan saya,karena tidak kata selain do,a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saya takan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu saya persembahan bakti dan cintaku untuk kalian ibuku.

Kepada saudara saya (kak Endi,kak Yapi, kak Petrus, kak Pelipus,kakYusup, kak Udin,kak Devi,kak Rini, kak Nadia,kak Rika, kak Asri,kak Rinta,kak Jekson dan lain-lainnya yang memberikan dukungan moral dan materi ,semangat dan do,anya untuk keberhasilan ini, cinta kalian memberikan korban semangat untuk saya. Terimakasih dan sayangku kalian.

Kepada sahabat adik-adikku dan teman-teman saya, tanpa semangat,dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin saya sampai disini,terimakasih untuk canda tawa dan tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini. Dengan perjuangan dan semangat kita pasti bisa! Semangat!.

Kepada bapak dan dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini yang telah tulus untuk meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasaih banyak bapak dan ibu dosenku.

Terimakasih banyak yang sebesar-besarnya untuk kalian semua,akhir kata saya persembahkan Skripsi ini untuk kalian semua. Dan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang. Aminnnn

PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE

(Studi di Desa Dalisodo, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang)

Nama : Regina Rambu Mali Hawa
Nim : 2019210079
Prodi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Universitas : Tribhuwana Tunggadewi Malang
Email : reginarambu06@gmail.com.

RINGKASAN

Pelayanan publik dari sudut pandang manajemen yang baik". Pelayanan yang dilakukan oleh birokrat diartikan sebagai kewajiban bukan kebebasan karena dilimpahkan oleh otoritas publik untuk melayani daerah setempat. Maksud dari kajian ini adalah untuk mengkarakterisasi administrasi publik dari sudut pandang administrasi yang layak. Menggunakan metode deskritif kualitatif.Data diperoleh yakni data primer dan data sekunder. Untuk pengumpulan data digunakan wawan cara, observasi dan dukumentasi. Teknik purposive sampling digunakan untuk me nentukan informasi. Analisis data reduksi data,penyajian data dan refrensi. Hasil penelitian menunjukan bawha pelayanan umum disusun sesuai dengan tanggungjawab tata kelola pemerintah yang baik pada birokrasi terkait penganggaran pelayanan publik, yang berdampak pada kualitas pelayanan publik, ada hambatan dalam diskriminasi layanan, ada kurangnya kepercayaan. Waktu dan biaya, serta kepuasan masyrakat terhadap pelayanan publik masih rendah. Sendiri, faktor pendorong dan faktor penghambatnya. Sementara itu faktor pendukung yaitu pelyanan publik dalam perspektif tata kelola yang baik, tugas penyelengaraan pelayanan publik di Desa Dalisodo, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang, ditetapkan peraturan yang dipatuhi pegawai serta melakukan pekerjaan pemeliraharaan sesuai dengan ketentuan. Peraturan yang diberikan. Berkunjung dan kerja sama yang baik demi suksesnya pelayanan serta manajer teladan yang mendorong pegawai untuk disiplin.Di Desa Dalisodo, Kecamatan Wagir,faktor penghambat proses pelayanan publik adalah kualitas pelayanan publik adalah kualitas pelayanan publik, hambatan diskriminasi dalam pelayanan, ketidak pastian waktu dan biaya, dan kurangnya rasa puas masyarakat terhadap pelayanan umum dan kurangnya pelayanan, sosialisasi anatara warga Desa Dalisodo dengan pekerja agar tidak terjadi kepastian sementara dalam proses pelayanan.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Good Governance**,** Akuntabilitas

PUBLIC SERVICES FROM A GOOD GOVERNANCE PERSPECTIVE

(Study in Dalisodo Village, Wagir District, Malang Regency)

Name : Regina Rambu Mali Hawa
Number : 2019210079
Study Program : Public Administration
Faculty : Social and Political Sciences
University : Tribhuwana Tunggadewi Malang
Email : reginarambu06@gmail.com.

SUMMARY

Public service from the perspective of good management". Services carried out by bureaucrats are interpreted as obligations, not freedom because they are delegated by public authorities to serve local areas. The purpose of this study is to characterize public administration from the perspective of proper administration. Using a qualitative descriptive method. The data obtained are primary data and secondary data. For data collection, interviews, observation and documentation were used. Purposive sampling technique was used to determine information. Data analysis, data reduction, data presentation and references. The research results show that public services are structured in accordance with the responsibilities of good government governance in the bureaucracy regarding public service budgeting, which has an impact on the quality of public services, there are obstacles in service discrimination, there is a lack of trust. Time and costs, as well as public satisfaction with public services, are still low. Alone, the driving factors and inhibiting factors. Meanwhile, the supporting factors are public services from a good governance perspective, the task of providing public services in Dalisodo Village, Wagir District, Malang Regency, establishing regulations that employees obey and carrying out maintenance work in accordance with the provisions. Rules given. Good visits and cooperation for the success of the service as well as exemplary managers who encourage employees to be disciplined. In Dalisodo Village, Wagir District, the inhibiting factors in the public service process are the quality of public services, barriers to discrimination in services, uncertainty of time and costs, and lack of public satisfaction with public services and lack of services, socialization between Dalisodo Village residents and workers so that there is no temporary uncertainty in the service process.

Keywords: *Public Service, Good Governance, accountability*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis Haturkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul**"Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance Studi Akuntabilitas Di Desa Dalisodo,Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang"** Dalam hal ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama Kepada Yang Terhormat:

1. Prof Dr. Ir. Eko Handayanto, M.Se Selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang, yang telah memberikan kesempatsn kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
2. Dr. Agung Suprojo, S.Kom.,M,AP Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
3. Dr. Asih Widi Lestari S.AP.,M.AP Selaku Ketua Program Studi (KPS) Administrasi Publik , Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
4. Kepada Bapak Dr.Willy Tri Hardianto,S.Sos.,MM., M.AP Selaku Dosen Pembimbing Utama. Yang telah meluangkan waktu, membantu, membimbing dan memberikan saran kepada saya dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Bapak Firman Firdausi, S.H., M.H Selaku Dosen Pembimbing kedua yang senantiasa memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis

6. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang yang telah memberikan bekal, ilmu dan pelayanan untuk saya.

Demi keutuhan skripsi ini, bagi pembaca diharapkan kritik dan sarannya yang membangun untuk perbaiki penulisan Skripsi ini. Dengan demikian akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Malang, 23 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL…….…….. ii
HALAMAN PERSETUJUAN iii
LEMBAR PENGESAHAN iv
PERNYATAAN……...……v
MOTTO vi
HALAMAN PERSEMBAHAN vii
RINGKASAN ix
SUMMARY x
KATA PENGANTAR..... xi
DAFTAR ISI..... xiii
DAFTAR GAMBAR.....xv
DAFTAR TABEL xvi
DAFTAR TABEL xvii
BAB I PENDAHULUAN.....1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian.....4
1.4 Manfaat Penelitian.....5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....6
2.1 Penelitian Terdahulu.....6
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....8
2.3 Pelayanan Publik 10
2.3.1 Pengertian Pelayanan 10
2.3.2 jenis-jenis pelayanan 11
2.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan.....12
2.4 Standar Pelayanan 14
2.5 Asas- Asas Pelayanan Publik 15
2.6 Kualitas Pelayanan Publik.....17
2.7 Pengertian Good Governance.....17
2.7.1 Tujuan Good Governance 18
2.7.2 Prinsip- Prinsip Good Governance.....18
BAB III METODE PENELITIAN 20
3.1 Jenis Penelitian.....20
3.2 Lokasi Penelitian 20
3.3 Fokus Penelitian 21
3.4 Jenis dan Sumber Data 22
3.5 Teknik Pengumpulan Data 23
3.6 Teknik Penentuan Informan 24
3.7 Teknik Analisis Data 25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 29
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 29
4.1.1 Sejarah Desa.....30
4.1.2 Peta Wilayah Desa Dalisodo 31
4.1.3 Visi Dan Misi Desa Dalisodo 31
4.1.4 Stuktur Organisasi Pemerintahan Desa Dalisodo.....33
4.2 Penyajian Data Penelitian.....33

4.2.1 Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance 33
4.2.2 Responsivitas (Daya Tanggap).....35
4.2.3 Responsibility (Tanggung Jawab) 37
4.2.4 Accountability (Akuntabilitas) 42
4.2.5 Faktor Pendukung Dan Penghamabat Dalam Pelayanan Publik Dalam Perpektif Good Governance Desa Dalisodo, Kecamatan Wagir ..42
4.3 Pembahasan 45
4.3.1 Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance 45
4.3.2 Faktor Pendudukan Dan Penghambat Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance 51
BAB V PENUTUP.....53
5.1 Kesimpulan.....53
5.2 Saran 54
DAFTAR PUSTAKA.....55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Analisis Data 26

Gambar 3.2 Triangulasi Teknik 28

Gambar 4.1 Peta Wilayah Desa Dalisodo 31

Gamabr 4.1 Stuktur Organisasi Pemerintahan Desa Dalisodo 33

Gambar 4.2 Sosialisasi Masyarakat Desa Dalisodo Daya Tanggap Memberikan Pelayanan.....37

Gambar 4.3 Sistem Kerja Pegawai Dengan Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. 39

Gambar 4.4 Bentuk Pertanggung Jawaban Pegawai di Desa Dalisodo 41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 6

Tabel 4.1. Batas -Batas Wilayah Desa Dalisodo.....32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Interview Guide 57

Lampiran 2 Hasil Wawancara 60

Lampiran 3 Dokumentsi Foto Bersama Informan 61
Lampiran 4 Surat Jalan Penelitian Tugas Akhir Atau Skripsi 62
Lampiran 5 Kartu Konsul 63

Lampiran 6 Surat Selesai Penelitian 65