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*