

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE**

**(Studi di Desa Dalisodo, Kec. Wagir, Kab. Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



**OLEH:**

**REGINA RAMBU MALI HAWA**

**2019210079**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG**

**2023**

## **RINGKASAN**

Pelayanan publik dari sudut pandang manajemen yang baik”. Pelayanan yang dilakukan oleh birokrat diartikan sebagai kewajiban dan 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 deskriptif kualitatif. Data yang digunakan yakni primer dan sekunder. Untuk pengumpulan data digunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik purposive sampling digunakan untuk menentukan informan. Analisis data meliputi reduksi data, penyajian, dan inferensi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan umum disusun sesuai dengan tanggung jawab tata kelola pemerintahan 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 masyarakat terhadap pelayanan publik masih rendah. sendiri, faktor pendorong dan faktor penghambatnya. Sementara itu, faktor pendukungnya yaitu pelayanan publik dalam perspektif tata kelola yang baik, tugas penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Dalisodo, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang, ditetapkan peraturan yang dipatuhi pegawai serta melakukan pekerjaan pemeliharaan sesuai dengan ketentuan. peraturan yang diberikan. berkunjung dan kerjasama 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, hambatan diskriminasi dalam pelayanan, ketidakpastian waktu dan biaya, dan kurangnya rasa puas masyarakat terhadap

pelayanan umum dan kurangnya pelayanan. Sosialisasi antara warga desa Dalisodo dengan pekerja agar tidak terjadi ketidakpastian sementara dalam proses pelayanan.

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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manajemen pada hakikatnya adalah suatu pelayanan sosial, tidak dimaksudkan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan juga untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memberdayakan setiap warga negara untuk menumbuhkan kemampuan dan daya ciptanya untuk mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998: 138). Administrasi Publik wajib dan bertanggung jawab untuk menyelenggarakan Administrasi Publik yang baik dan ahli. Dengan demikian, bantuan publik dapat diartikan sebagai melayani (melayani) kebutuhan individu atau jaringan yang berkepentingan dengan asosiasi sesuai dengan prinsip dasar dan metodologi yang telah ditetapkan.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara menurut penyediaan barang, jasa, dan administrasi. Pelayanan diberikan oleh penyedia layanan umum. Hubungan antara negara dan masyarakat dalam suatu negara sangatlah penting, karena selain pengakuan daerah dan negara lain, berdirinya negara memerlukan adanya orang atau masyarakat. Dalam penyelenggaraan hubungan antara pemerintah dan masyarakat dikenal berbagai istilah, seperti hukum administrasi publik, hukum administrasi atau konstitusi, dan hukum administrasi publik. Peraturan perundang-undangan negara (peraturan manajerial) merupakan bagian peraturan yang berkonsentrasi pada pelaksanaan penyelenggaraan negara, oleh karena itu dalam banyak hal disebut peraturan

otoritatif negara. Peraturan otoritatif negara diusahakan dan diterapkan di dalam pengadilan manajerial negara.

Menurut Osborne dan Plastriku (1997), pemerintah (birokrat) sebagaimana asumsi di atas adalah pemerintah mempunyai masyarakat, yaitu pemerintah (birokrat) melimpahkan kekuasaan kendalinya kepada masyarakat. Masyarakat mempunyai hak untuk mengawasi pelayanan dari birokrasi. Sangat bagus jika Anda berasumsi bahwa Anda memberikan bantuan kepada daerah setempat karena mereka lebih terlibat, penuh perhatian, dan lebih imajinatif dalam menangani masalah. Administrasi yang diberikan oleh administrator diartikan sebagai kewajiban, bukan kebebasan, karena mereka dipilih oleh otoritas publik untuk melayani wilayah setempat. Dengan cara ini, kewajiban yang kuat untuk memberikan dukungan harus dibangun sehingga pemerintah dapat mengatasi masalah-masalah lokal dengan lebih baik dan dapat merancang model pemerintahan yang lebih kreatif, layak dan efektif.

Penyelenggara pelayanan dalam rangka pengembangan lebih lanjut penyelenggaraan pemerintahan yang baik sangatlah penting, agar upaya mewujudkan penyelenggaraan administrasi publik dapat dipandang penting oleh para mitra, khususnya otoritas publik, masyarakat, dan dunia usaha. Administrasi publik merupakan ruang tiga komponen eksekutif yang kerjasamanya sangat luar biasa, dan administrasi yang hebat dapat diartikan secara efektif dan praktis melalui administrasi yang terbuka.

Dengan cara demikian, administrasi publik yang baik harus dilaksanakan dalam administrasi yang besar. Hal ini penting karena akhir-akhir ini terdapat banyak permasalahan pada kerangka kerja yang diusulkan kepada masyarakat umum. Suatu

bantuan hendaknya bermanfaat jika bantuan tersebut dapat menjawab permasalahan dan asumsi yang ada di daerah setempat. Memperkirakan pemenuhan kebutuhan publik merupakan bagian penting dalam memberikan pemerintahan yang lebih baik, lebih produktif dan menarik. Apabila masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut pasti akan menjadi boros dan tidak mampu, hal ini sangat menguntungkan secara terbuka. Baligi (Soeprapto, 2005).

Latar belakang masalah penelitian adalah adanya diskriminasi pelayanan di masyarakat. Pengertian diskriminasi dalam masyarakat adalah suatu sikap yang dengan sengaja melakukan diskriminasi terhadap suatu kelompok dalam kaitannya dengan manfaat pelayanan publik. perbedaan pelayanan masyarakat baik individu maupun kelompok. dan dari segi waktu dan biaya pelayanan, sikap yang ditunjukkan dan prosedur yang ditawarkan kepada masyarakat. Perilaku koruptif PNS dalam membayar pelayanan publik, serta penyalahgunaan wewenang dan kurangnya keterampilan menyebabkan ketidakmampuan PNS dalam melayani masyarakat secara profesional, sehingga menyebabkan diskriminasi antara pemerintah kota dan pelayanan publik. pembantu di desa Dalisodo.

Untuk mengatasi kondisi tersebut, maka harus senantiasa diupayakan peningkatan mutu pelayanan publik untuk menjamin terselenggaranya pelayanan yang bermutu, karena pelayanan umum ialah tugas pokok pemerintahan yang dilaksanakan oleh aparatur sipil negara dengan sebaik-baiknya. Salah satu upaya otoritas publik adalah menerapkan standar administrasi yang baik, khususnya memberikan bantuan luar biasa kepada daerah setempat. Penataan nilai administrasi publik merupakan salah satu ciri administrasi yang

baik. Oleh karena itu, pejabat publik hendaknya melaksanakan kewajiban dan kewajibannya secara aktual dan efektif, mengingat penyelenggaraan pemerintahan yang baik diharapkan mampu membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap otoritas publik secara berkesinambungan.

Struktur birokrasi yang terkait dengan penganggaran pelayanan publik yang berdampak pada kualitas pelayanan publik adalah permasalahan diskriminasi pelayanan, ketidakpastian waktu dan biaya, serta rendahnya kepuasan terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti mengangkat judul “**Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance (Akuntabilitas Desa Dalisodo, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang)**”).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang digunakan ialah:

1. Bagaimana pelayanan publik dalam kaitannya dengan pemerintahan yang baik di Desa Dalisodo Kec. Wagir, Kab. Malang?
2. Apa faktor pemungkin dan penghalang pelayanan umum dalam kaitanya dengan pemerintahan yang baik Di Desa Dalisodo, Kec. Wagir,Kab. Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk meninjau Pelayanan Publik Dalam Perspektif pemerintahan yang baik Di Desa Dalisodo, Kec. Wagir,Kab. Malang
2. Guna meninjau faktor pemungkin dan penghalang Pelayanan Publik Dalam Perspektif pemerintahan yang baik Di Desa Dalisodo, Kec. Wagir, Kab. Malang

### **1.3 Manfaat Penelitian**

Dari uraian diatas peneliti diharapkan mampu memberikan manfaat dalam penelitian ini:

#### **1. Manfaat Akademis**

Manfaat akademis bahwa dapat menyumbang pemikiran dan pengetahuan dalam bidang pelayanan publik

#### **2. Manfaat Praktis**

Bermanfaat bagi Pemerintahan Desa Dalisodo yang dapat memberikan masukan terhadap pelayanan publik dalam konteks Good Governance.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto.2006 *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Publik*.Yogyakarta: UGM Press.
- Abdilah, L.A., Fajrilla, F.,Simarmata, J. 2020. *Sistem Informasi Manajemen: Yayasan Kita Menulis*.
- Adiwiyoto,Anton. 2001. *Melatih Anak Bertanggung Jawab*.Jakarta:Mitra Utama.
- Hendra Karianga. 2017. *Carut Marut Pengelolaan Keuangan Daerah Di Era Otonomi Daerah Perspektif Hukum Dan Pilitik*. Depok: Kencana.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*.Bandung: MandarMaju.
- Moenir, HAS, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Bumi Aksara*.
- Moleong, L. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 1995 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:PT Bumi Aksara.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Moleong, I, j, 2014. *Metodelogi Penelitian Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*
- Osborne & Gaebler. 1992. *Reinventing Government: Bagaimana Semangat Kewirausahaan Dalam mengubah Schoolhouse sektor publik menjadi Statehouse. Balai kota ke Pentagon Reading MA, Addison Wisley*.
- Putri, Raras Efriyanti. 2016 "Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan* .
- Rasyid, Ryaas, 1998. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta:PT. Pustaka LP3ES.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih 2006 ,*Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar,
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rasyid, Ryaas, 1998. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta:PT. Pustaka LP3ES.

Suryadi. 2014. *Pendidikan Indonesia Menuju 2025. Outlook: Permasalahan, Tantangan & Alternatif Kebijakan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*. Bandung :Alfabeta, CV. Sudirman, A.,Muttaqin, M., Purba, R. A.,Wirapraja, A.,

Toha, Miftah. 2017. *Ilmu administrasi publik kontemporer* . Kencana,

## JURNAL

Aini, N., 2019. *Evaluasi kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif good governance*. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik* 1 volume 1, 43-57.(Online), dalam (<https://scholar.google.com/scholar>) Diakses pada tanggal 6 april 2019.

Arnita, S., Rahmadhani, DY and Sari, MT, 2020. *Hubungan Pengetahuan dan Sikap Ibu dengan Upaya Pencegahan Stunting pada Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi*. *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi*, Volume 9 Nomor 1, 7-14.(Online),dalam ([https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as\\_sdt=0%2C5&q=Arnita%2C+S.%2C+Rahmadhani%2C+DY+and+Sari%2C+MT%2C+2020](https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Arnita%2C+S.%2C+Rahmadhani%2C+DY+and+Sari%2C+MT%2C+2020)) Di akses pada tanggal 14 maret 2020

Darmawi, E., 2014. *Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Perspektif Good Governance*. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, Volume 3 Nomor 2,1-7.(Online), dalam ([https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as\\_sdt=0%2C5&q=Darmawi%2C+E.%2C+2014.+Analisis+Kinerja+Aparatur+Pemerintah+Dalam+Perspektif+Good+Governance.+Mimbar%3A+Jurnal+Penelitian+Sosial+Dan+Politik%2C++Volume+3+Nomor+2%2C+1-7.&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Darmawi%2C+E.%2C+2014.+Analisis+Kinerja+Aparatur+Pemerintah+Dalam+Perspektif+Good+Governance.+Mimbar%3A+Jurnal+Penelitian+Sosial+Dan+Politik%2C++Volume+3+Nomor+2%2C+1-7.&btnG=)) Di akses pada tanggal 30 juni 2014

Kurniawan, B dan Wulandari, D. 2013. *Rancang bangun sistem suspensi double wishbone pada mobil listrik Garnesa*. *JRM*, volum 1 nomor 1, 50-53.(Online) dalam ([https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as\\_sdt=0%2C5&q=Kurniawan%2C+B+dan+Wulandari%2C+D](https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Kurniawan%2C+B+dan+Wulandari%2C+D)). Di akses pada tanggal 13 maret 2019

Lenvine, Charles H.et al. 1990. *Publik Administration Obalinges, Oblices Consequences*. *Lilliones Scatt Foremen*. (jurnal) [https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Lenvine%2C+Charles+H.et+al.+1990](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Lenvine%2C+Charles+H.et+al.+1990).

Nasution, Sri Roserdevi. 2018. *“Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru.”* *Jurnal*

Niara Volume 10 Nomor 2, 72-

77.(online) dalam [https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as\\_sdt=0%2C5&q=Nasution%2C+Sri+Roserdevi.+2018](https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Nasution%2C+Sri+Roserdevi.+2018). Diakses pada tanggal 6 februari 2018

Osborne, D. dan Plastrik,1997. *Mengusir Birokrasi: Lima Strategi untuk Menciptakan Kembali Pemerintahan* . Perusahaan Penerbitan Addison-Wesley, Inc.,Volume 1 Nomor 10, 118 - 167. (online) dalam [https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as\\_sdt=0%2C5&q=Osborne%2C+D.+dan+Plastrik%2C1997](https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Osborne%2C+D.+dan+Plastrik%2C1997).

Rosyada, Ayu Amrina. 2016. *Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Volume 4 Nomor 1, 20 16. (online) dalam [https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Rosyada%2C+Ayu+Amrina](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Rosyada%2C+Ayu+Amrina). Di akses pada tanggal 4 April 2016.

Soeprapto, Riyadi, 2005. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara. Program Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Juispol) Pascasarjana Universitas Brawijaya, Malang*.Volume 2 Nomor 1, 55

Widanti, Ni Putu Tirka. 2022 *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur.*” *Jurnal Abdimas Peradaban* Volume 3 Nomor 1, 73 85. (online) dalam [cholar.google.com/scholar?hl=en&as\\_sdt=0%2C5&q=Widanti%2C+Ni+Putu+Tirka](https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Widanti%2C+Ni+Putu+Tirka). Di akses pada tanggal 9 september 2022

Wahab, Scholihin Abdul. 1999. *Reformasi Pelayanan Publik: Kajian dari Perspektif Teori Governance.*" *Pidato jabatan guru besar dalam ilmu Kebijakan Publik, TIA Unbraw Malang*. [google.com/scholar?cites=7986283120328086691&as\\_sdt=2005&scioldt=0,5&hl=id&scioq=Rosyada,+Ayu+Amrina](https://scholar.google.com/cites=7986283120328086691&as_sdt=2005&scioldt=0,5&hl=id&scioq=Rosyada,+Ayu+Amrina). Di akses pada tanggal 18 oktober 2016

Lestari, Ratna Ani, dan Agus Santoso. 2022 *Pelayanan Publik Dalam Good Governance.*" *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* Volume 2 Nomor 1, 43-55. [google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&scioq=Rosyada%2C+Ayu+Amrina](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&scioq=Rosyada%2C+Ayu+Amrina). Di akses pada tanggal 2 april 2022

### **Peraturan perundang-undangan**

Undang-undang no. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik