

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
KECAMATAN SUKUN-KOTA MALANG  
( Studi Pada Pelayanan Administrasi Umum )**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

**Disusun Oleh**

**KLEMENS NIKOLAUS TARAN BAYON**

**18031000035**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL & POLITIK  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SUKUN-KOTA MALANG (Studi Pada Pelayanan Adminisytrasi Umum)

Disusun Oleh : KLEMENS NIKOLAUS TARAN BAYON

NIM : 18031000035

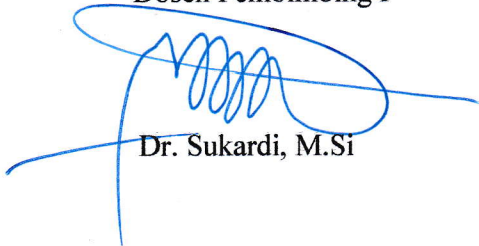
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

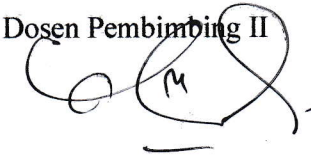
Disetujui pada tanggal :

Dosen Pembimbing I



Dr. Sukardi, M.Si

Dosen Pembimbing II



Chandra Dinata, S.Sos.,MPA

Menyetujui,

Dekan,



The stamp is circular with a purple border. The text inside the stamp reads 'UNIVERSITAS MERDEKA MALANG' at the top, 'BIRAWA AMRANG' in the center, and 'FAX IL. SOSIAL & IL. POLITIK' at the bottom. A handwritten signature in blue ink is written over the stamp.

Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., MAB

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi Oleh KLEMENS N. T. BAYON ini telah  
Dipresentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Kamis

Tanggal : 11 Agustus 2022

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

Susunan tim penguji

Ketua

Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si

Sekretaris

Dr. Hj. Sri Hartini J, M.Si

Anggota

Chandra Dinata, S.Sos.,MPA

Mengesahkan

Dekan Fisip Unmer Malang,

Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., MAB

## PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Klemens Nikolaus Taran Bayon

Nim : 18031000035

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini :

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata 1
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain.
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi di dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila didalam naskah ini terbukti unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ( UU Nomor 20 tahun 2003 tentang sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70 ) serta panduan pencegahan plagiasi yang telah ditetapkan oleh keputusan Dekan FISIP Unmer Malang No, kep.12.a/fisip/um/vii/2016 tanggal 7 juli 2016.

Malang, Agustus 2022

Yang menyatakan



Klemens N.T.Bayon

**MOTTO :**

- Mintalah, maka akan diberikan kepadamu; carilah, maka kamu akan mendapat; ketoklah maka pintu akan dibukakan bagimu. Karena setiap orang yang meminta, menerima dan setiap orang yang mencari mendapat dan setiap orang yang mengetok, baginya pintu dibukakan. (Matius, 7:7-8)
- “Setiap Bunga Memiliki Waktu Mekarnya Masing-Masing. Setiap Orang Memiliki Waktu Sukses Yang Berbeda”
- “Pilih Jalan Mendaki Karena Itu Akan Mengantar Kita Ke Puncak-Puncak Baru”- *Anies Baswedan*.

Kupersembahkan kepada:

Bapa,Mama,Kakak,Adik,Sahabat dan almamaterku tercinta

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang di limpahkan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sukun-Kota Malang (Studi Pada Pelayanan Administrasi Umum)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.Ap). Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, akan tetapi semoga segala usaha yang telah dilakukan dapat bermanfaat bagi semua, sebagai ilmu yang bermanfaat dan barokah.

Penulis juga menyadari bahwa selama berlangsungnya penelitian, penyusunan sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini tak lepas dari dukungan serta bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu teriring doa dan ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Kedua Orangtua (Bapak Rafael Raya Taka dan Mama Ibu Imelda Pulo Masan) tercinta yang telah memberikan nasihat, doa, dan dukungan moril maupun materil untuk penulis dalam menuntut ilmu, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, S.E.,M.Si selaku rektor Universitas Merdeka Malang
3. Bapak Dr. H. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik dan selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak arahan, masukan, serta motivasi dalam membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
4. Bapak Chandra Dinata, S.Sos.,MPA selaku ketua Program Studi Administrasi Publik dan selaku Pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan dan selalu motivasi dalam membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Segenap Dosen Prodi Administrasi Publik atas ilmu dan bimbingannya.
6. Bapak I.K Widi E Wirawan, S.Sos, MM selaku Camat Sukun yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Sekretaris Camat Sukun, Bapak Hadi Susanto, Ibu Mila selaku kepala bidang pelayanan Umum kecamatan sukun yang telah memberikan waktu kepada penulis untuk melakukan penelitian dan membantu proses penelitian serta seluruh pegawai yang ada di kantor camat sukun
8. Keluarga Besar Paguyuban Nusa Tadon Adonara (PANUSA-MALANG).
9. Keluarga saya terutama Kakak saya Ardi Tokan, Abang Jepal, Adik Yesri Tokan, K Ocha dan Teman-teman saya, Karlin Koba, Yanthi Yuliana serta sahabat-sahabat saya yang tidak bisa Penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan serta semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Tida lupa juga sahabat saya Administrasi Publik angkatan 2018 yang telah saling motivasi dan membantu terselesainya skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak diatas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Tuhan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan khasanah ilmu pengetahuan

Malang, Agustus 2022

Klemens N.T.Bayon

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN LOGO	
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI-----	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI -----	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI -----	iii
MOTTO -----	iv
KATA PENGANTAR -----	iv
DAFTAR ISI -----	vii
DAFTAR TABEL -----	x
DAFTAR GAMBAR-----	xi
DAFTAR LAMPIRAN -----	xii
ABSTRAK-----	xiii
ABSTRACT.....	xv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang -----	1
1.2 Rumusan Masalah-----	7
1.3 Tujuan Penelitian-----	7
1.4 Manfaat Penelitian-----	8

### BAB II KERANGKA DASAR TEORI

2.1 Teori Good Governance-----	9
2.1.1 Pengertian <i>Good Governance</i> -----	9
2.2.2 Karakteristik dan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> -----	11



2.3	Teori dan konsep implementasi -----	14
2.3.1	Pengertian Implementasi -----	14
2.3.2	Konsep Implementasi -----	18
2.4	Teori Pelayanan Publik-----	21
2.4.1	Pelayanan publik -----	21
2.4.2	Asas-asas pelayanan publik-----	23
2.5	Kualitas Pelayanan Publik -----	23
2.5.1	Pengertian Kualitas pelayan publik -----	23
2.5.2	Peningkatan Kualitas Pelayanan-----	24
2.6	Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Perda Nomor 5 Tahun 2012-----	27
2.6.1	Kualitas Pelayanan Publik Menurut Perda Nomor 5 Tahun 2012 --	27
2.6.2	Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan -----	27
2.6.3	Tujuan Perda Nmor 5 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik	28
2.7	Teori Pelayanan Umum dan Jenis Pelayanan -----	28
2.7.1	Pengertian Pelayanan Umum -----	28
2.7.2	Jenis Pelayanan -----	29

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian-----	31
3.2	Fokus Penelitian -----	31
3.3	Informan Penelitian-----	34
3.4	Jenis Data -----	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data-----	36
3.6	Analisis Data-----	38
3.7	Lokasi Penelitian -----	41

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian-----	43
-----	-------------------------------------	----

4.1.1	Sejarah Kantor Kecamatan Sukun-----	43
4.1.2	Visi dan Misi Kecamatan Sukun Kota Malang-----	48
4.1.3	Susunan Organisasi Kecamatan Sukun-----	49
4.1.4	Pelayanan Publik di Kecamatan Sukun Kota Malang-----	51
4.2	Penyajian Data -----	53
4.2.1	Implementasi Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sukun Kota Malang (Studi Pada Pelayanan administrasi Umum)-----	53
4.2.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang. -----	74
4.3	Pembahasan Dan Hasil-----	76
1.3.1	Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang -----	76
1.3.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang -----	80
 BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan-----	82
5.2	Saran-----	84
DAFTAR PUSTAKA -----		86
LAMPIRAN -----		89

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Informan Penelitian.....	35
2. Jenis pelayanan di kantor kecamatan sukun.....	52
3. Prosedur Pelayanan Surat Ahli Waris .....	67
4. Sarana dan prasarana di kantor kecamatan sukun .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Linear Implementasi Kebijakan.....	19
Gambar 2 Segitiga Pelayanan Publik.....	26
Gambar 3 Analisis Data Kualitatif Menurut Miles & Huberman .....	41
Gambar 4 Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang.....	43
Gambar 5 Peta Wilayah Kecamatan Sukun .....	46
Gambar 6 Luas Wilayah Kecamatan Sukun .....	47
Gambar 7 Struktur Organisasi Kecamatan Sukun Kota Malang .....	50
Gambar 8 Tempat Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Sukun.....	51
Gambar 9 Tanggungjawab Aparatur Kecamatan.....	56
Gambar 10 wawancara dikecamatan sukun .....	58
Gambar 11 Transparansi Pelayanan.....	59
Gambar 12 Transparansi Biaya.....	60
Gambar 13 Sosialisasi tentang pelayanan dikecamatan Sukun.....	61
Gambar 14 Jam Pelayanan diKecamatan Sukun.....	62
Gambar 15 Partisipasi Masyarakat Dalam Mengurus Surat .....	65
Gambar 16 Masyarakat Sedang Menunggu Pelayanan.....	72
Gambar 17 Suasana Pelayanan di Kantor Camat Sukun .....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Tugas Pokok dan fungsi .....	89
2. Dokumentasi kegiatan penelitian .....	98
3. Surat Penunjukan Dosen Pembimbing.....	101
4. Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	102

## ABSTRAK

Klemens Nikolaus Taran Bayon, NIM 18031000035, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, Dosen Pembimbing I Bapak Sukardi, dan Dosen Pembimbing Bapak Chandra Dinata. Judul Skripsi: Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang (Studi Pada Pelayanan Surat Ahli Waris)

Terselenggaranya good governance merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Adapun prinsip-prinsip dari Good Governance ini antara lain: partisipasi, kepastian hukum, transparansi, tanggungjawab, berorientasi pada konsensus, berkeadilan, efektif dan efisien, akuntabilitas, dan visi strategis. Penerapan *good governance* merupakan suatu urgenitas dalam upaya mewujudkan pemerintahan daerah yang efektif dan efisien mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, hal ini pula di dukung dengan di berlakukannya Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah yang akan memberikan peluang besar bagi terlaksananya asas desentralisasi. Pelayanan publik saat ini masih menjadi isu yang tidak dapat disangkal lagi karena pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat dan tidak ada kemajuan, pengaruhnya sangat luas mulai dari kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lain-lain, melihat dari situasi pelayanan publik yang saat ini perlu diterapkan tentang *Good Governance* guna mencapai tujuan organisasi yang baik. Namun prinsip-prinsip tersebut masih sangat sulit dijumpai penerapannya, karena instansi-instansi di Indonesia masih sering menggunakan pelayanan yang berlandaskan kebiasaan, dalam hal ini kantor Kecamatan Sukun Kota Malang sebagai penyelenggara pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Tujuan dari penelitian ini ialah Untuk mengetahui implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sukun Kota Malang serta Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kuliatas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sukun Kota Malang. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pegumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Yang menjadi informan penelitian dalam penelitian ini ialah Aparatur Sipil Negara dan juga masyarakat yang berada di Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang. Dalam penelitian ini menggunakan analisis data dari Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Yang menjadi lokasi penelitian pada penelitian ini ialah Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang.

Berdasarkan Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam peningkatan Kualitas Pelayanan publik di kantor Kecamatan Sukun sudah berjalan dengan baik dalam mencapai tujuan organisasi. Secara kasat mata dalam pelayanan yang diberikan oleh Aparatur terdapat hambatan dalam hal ini kendala

kedisiplinan, kemampuan pegawai, dan juga fasilitasnya masih minim. Dengan kondisi demikian maka akan memperhambat Aparatur Sipil Negara dalam peningkatan kualitas pelayanan. Secara umum penelitian ini berisikan gambaran mengenai upaya peningkatan kinerja Pegawai yang diukur berdasarkan fokus penelitian.

*Kata Kunci :Prinsip Good Governance, Peningkatan Kualitas Pelayanan, Pegawai, Kecamatan Sukun.*

## **ABSTRACT**

Klemens Nikolaus Taran Bayon, NIM 18031000035, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Merdeka Malang, Supervisor I Mr. Sukardi, and Supervisor Mr. Chandra Dinata. Thesis Title: Implementation of Good Governance Principles in Improving the Quality of Public Services at the Sukun District Office, Malang City (Study on Public Administration Services)

The implementation of good governance is the main prerequisite for realizing the aspirations of the people in achieving the goals and ideals of the nation and state. The principles of Good Governance include: participation, legal certainty, transparency, responsibility, consensus-oriented, fair, effective and efficient, accountability, and strategic vision. The implementation of good governance is an urgency in an effort to realize an effective and efficient local government that is independent and free from corruption, collusion and nepotism, this is also supported by the enactment of Law 23 of 2014 concerning regional government which will provide great opportunities for the implementation of the principle of decentralization. . Public service is currently still an undeniable issue because public services in Indonesia tend to run in place and there is no progress. this needs to be applied about Good Governance in order to achieve good organizational goals. However, the application of these principles is still very difficult to find, because agencies in Indonesia still often use custom-based services, in this case the Sukun Sub-district office in Malang City as a public service provider at the sub-district level.

The purpose of this study is to determine the implementation of good governance principles in improving the quality of public services at the Sukun District office in Malang City and to find out what factors influence the implementation of good governance principles in improving the quality of public services at the Sukun City District office. Poor. In this study using a descriptive method with a qualitative approach. The data collection method used observation, interview and documentation techniques. The research informants in this study were the State Civil Apparatus and also the people who were in the Sukun District Office, Malang City. In this study using data analysis from Miles and Huberman which consists of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The research location in this study is the Sukun District Office, Malang City.

Based on the results of the research conducted by researchers, it shows that the implementation of the principles of good governance in improving the quality of public services at the Sukun District office has been going well in achieving organizational goals. Visibly in the services provided by the Apparatus there are obstacles in this case the constraints of discipline, the ability of employees, and also the facilities are still minimal. With such conditions it will hinder the State Civil Apparatus in improving the quality of service. In general, this research



contains an overview of efforts to improve employee performance as measured by the focus of the research.

**Keywords:** *Principles of Good Governance, Service Quality Improvement, Employees, Sukun District.*