

**PELAYANAN MASYARAKAT GUNA MEWUJUDKAN
GOOD GOVERNANCE
(Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa
Pandanlandung Kabupaten Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh :

Monika Grace Mustikarini

20031000074



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

2024

MOTTO


*If you are tired, learn to rest. Not to Quit. Because one day you will thank yourself
for not giving up.*

-x-

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : PELAYANAN MASYARAKAT GUNA
MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*
(Studi Tentang Pelayanan Administrasi
Kependudukan di Desa Pandanlandung
Kabupaten Malang)
2. Disusun Oleh : Monika Grace Mustikarini
3. NIM : 20031000074
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Universitas : Universitas Merdeka Malang
7. Disetujui pada tanggal : 07 Februari 2024

Menyetujui
Pembimbing 1



Dr. Kridawati Sadhana, MS.
NIK. 267/FS

Menyetujui
Pembimbing 2



Dr. Dwi Suharnoko, M.Si
NIK. 477/FS

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Yulwati Fristin, S.Sos., M.AB
NIK. 775/FS

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Monika Grace Mustikarini ini telah Dipresentasikan di Hadapan
Tim Penguji

Hari : Kamis

Tanggal : 22 Februari 2024

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang

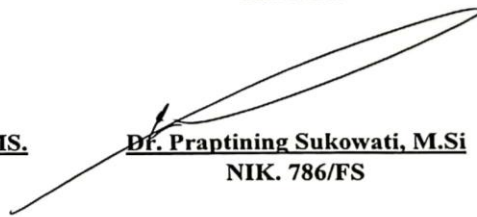
Susunan tim penguji

Ketua

Sekretaris



Dr. Kridawati Sadhana, MS.
NIK. 267/FS



Dr. Praptining Sukowati, M.Si
NIK. 786/FS

Anggota



Dr. Hj. Sri Hartini Jatmikowati, M.Si
NIK. 1275/YPTM

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu, Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Merdeka Malang



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB
NIK. 775/FS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Monika Grace Mustikarini

NIM : 20031000074

Program Studi : S1 Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan 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 I
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 dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada 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 lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 08 Maret 2024

Yang menyatakan



Monika Grace Mustikarini

ABSTRAK

MONIKA GRACE MUSTIKARINI, NIM 20031000074 mahasiswa Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang dengan Dosen Pembimbing I yaitu Kridawati Sadhana dan Dosen Pembimbing II yaitu Dwi Suharnoko dalam skripsi berjudul “PELAYANAN MASYARAKAT GUNA MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE* (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang”.

Pelayanan publik merupakan fungsi dasar pemerintah yang memiliki nilai urgensi tinggi karena hingga saat ini masih banyak patologi birokrasi yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Meskipun pemerintah memiliki tugas utama untuk menyelenggarakan pelayanan publik guna menciptakan kesejahteraan masyarakat, namun proses pelayanan tersebut masih sering dicirikan dengan permasalahan pelayanan seperti berbelitnya prosedur, tingginya tingkat inefisiensi, dan kurangnya kepastian terkait waktu dan biaya. Pelayanan publik memiliki tujuan utama untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan kolektif masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi kunci dalam penerapan *good governance*, mencerminkan komitmen pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, transparan, dan akuntabel. Penerapan *good governance* menuntut adanya koordinasi yang baik, integritas, profesionalisme, serta etos kerja dan moral yang tinggi. Masyarakat menginginkan pemerintah mampu menjalankan *good governance* dengan efisiensi, efektivitas, terbuka, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Pemerintah Desa Pandanlandung sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik di tingkat desa yang berada di Kabupaten Malang diharapkan dapat meminimalisir patologi birokrasi. Upaya tersebut dapat dilaksanakan dengan penerapan teknologi, peningkatan kualitas pegawai, dan melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi pelayanan. Konsep *good governance* menjadi semakin penting karena adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Pentingnya *good governance* juga tercermin dalam kebijakan desentralisasi yang memberikan otonomi kepada daerah. Oleh karena itu, penerapan konsep *good governance* di tingkat desa diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan administrasi kependudukan, terutama di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan administrasi kependudukan guna mewujudkan *good governance* di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang. Selain itu juga bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan guna mewujudkan *good governance* di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang.

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilaksanakan di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu

teknik analisis data menurut Moleong yang terdiri dari proses pengumpulan data, penyajian data, penyusunan data dalam satuan (*coding*), proses kategori data, serta penarikan kesimpulan.

Dari penelitian yang dilakukan terkait pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kepala Desa Pandanlandung, dapat disimpulkan bahwa upaya mewujudkan *good governance* telah diukur melalui lima indikator utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sarana dan prasarana yang memadai telah meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan, sementara adaptasi dengan teknologi modern telah memperkuat transparansi dan kehandalan. Sikap proaktif pegawai dalam merespons kebutuhan masyarakat menunjukkan komitmen terhadap akuntabilitas dan responsivitas. Selanjutnya, pengecekan kelengkapan persyaratan oleh pegawai mencerminkan jaminan layanan yang lancar. Keseluruhan upaya ini menciptakan fondasi yang kuat untuk prinsip-prinsip *good governance*, yang tercermin dalam layanan administrasi kependudukan yang adil, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di Kantor Kepala Desa Pandanlandung. Beberapa saran untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan meliputi memperbarui dan memelihara infrastruktur fisik dan platform digital untuk layanan administrasi kependudukan yang dapat diakses oleh masyarakat., meningkatkan produktivitas dan kemampuan pegawai dengan memberikan pelatihan, pengembangan keterampilan, melaksanakan kegiatan pemantauan dan evaluasi, membangun kemitraan dengan lembaga atau organisasi lain yang dapat mendukung dalam pelayanan administrasi kependudukan, menentukan standar pelayanan spesifik yang jelas dan tepat, meningkatkan survei kepuasan masyarakat melalui upaya lebih aktif dalam mengadopsi teknologi, serta mengembangkan komunikasi dan edukasi dengan masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan pertukaran informasi.

Kata kunci: Pelayanan Masyarakat, Administrasi Kependudukan, *Good Governance*

ABSTRACT

MONIKA GRACE MUSTIKARINI, student ID 20031000074 of the Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Merdeka Malang, with Supervisor I, Kridawati Sadhana, and Supervisor II, Dwi Suharnoko, in a thesis entitled "COMMUNITY SERVICE TO REALIZE *GOOD GOVERNANCE* (A Study on Population Administration Services in Pandanlandung Village, Malang Regency).

Public service is a fundamental function of the government with high urgency value because to this day, there are still many bureaucratic pathologies frequently complained about by the public. Although the government has the primary task of providing public services to create community welfare, the service process is often characterized by problems such as convoluted procedures, high levels of inefficiency, and a lack of certainty regarding time and costs. Public service aims primarily to fulfill the aspirations and collective needs of the community. Quality public service is key to the implementation of good governance, reflecting the government's commitment to effectively, transparently, and accountably meet the needs and expectations of the people. The application of good governance requires good coordination, integrity, professionalism, as well as high work ethics and morals. The community expects the government to execute good governance with efficiency, effectiveness, openness, transparency, accountability, and responsibility. The Pandanlandung Village Government, as one of the providers of public services at the village level in Malang Regency, is expected to minimize bureaucratic pathologies. These efforts can be carried out through the application of technology, improving the quality of employees, and involving the community in the service evaluation process. The concept of good governance is becoming increasingly important due to public dissatisfaction with government performance. The importance of good governance is also reflected in decentralization policies that provide autonomy to regions. Therefore, the application of the good governance concept at the village level is expected to improve efficiency and effectiveness in population administration services, especially in Pandanlandung Village, Malang Regency.

The purpose of this research is to understand and analyze population administration services to realize good governance in Pandanlandung Village, Malang Regency. Additionally, it aims to identify and analyze supporting and inhibiting factors that influence population administration services to realize good governance in Pandanlandung Village, Malang Regency.

The method used in this research is qualitative method with a descriptive analysis approach. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation conducted in Pandanlandung Village, Malang Regency. The data analysis technique used is data analysis according to Moleong's method, which consists of data collection, data presentation, data coding, data categorization, and drawing conclusions.

The results of this research can be concluded that efforts to realize good governance have been measured through five main indicators, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Adequate facilities and infrastructure have increased the comfort and efficiency of services, while adaptation to modern technology has strengthened transparency and reliability. The proactive attitude of employees in responding to community needs shows a commitment to accountability and responsiveness. Furthermore, checking the completeness of the requirements by employees reflects a guarantee of smooth service. All of these efforts create a strong foundation for the principles of good governance, which are reflected in population administration services that are fair, efficient and oriented towards community needs at the Pandanlandung Village Head's Office. Some suggestions for improving population administration services include updating and maintaining physical infrastructure and digital platforms for population administration services that can be accessed by the public, increasing employee productivity and capabilities by providing training, developing skills, carrying out monitoring and evaluation activities, building partnerships with institutions or other organizations that can support population administration services, determine clear and precise specific service standards, increase community satisfaction surveys through more active efforts in adopting technology, and develop communication and education with the community to increase understanding and exchange of information.

Keywords: Community Services, Population Administration, Good Governance

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Diri saya sendiri,

Ayah, Ibu, Adik, keluarga besar, dan sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, dan motivasi agar saya tidak menyerah

Serta untuk almamaterku.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PELAYANAN MASYARAKAT GUNA MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE* (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang)**” guna memenuhi syarat tugas akhir pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik. Dalam penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Chandra Dinata. S.Sos. MPA selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Dr. Kridawati Sadhana, MS. selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, dan saran kepada penulis dalam proses penulisan skripsi.
5. Bapak Dr. Dwi Suharnoko, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, dan saran kepada penulis dalam proses penulisan skripsi.

6. Dosen wali dan seluruh dosen di lingkungan Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang.
7. Bapak Bagus Achmad Sadewa selaku Sekretaris Desa Pandanlandung dan seluruh perangkat Desa Pandanlandung yang telah memberikan ijin untuk penelitian saya serta memberikan informasi mengenai data untuk penulisan skripsi ini.
8. Kedua orang tua saya yang telah bersusah payah membesarkan, mendidik dan memberikan kasih sayang yang tulus kepada saya serta memberikan dukungan berupa motivasi, waktu maupun materi sehingga penulis bisa menyelesaikan jenjang pendidikan mulai dari sekolah dasar hingga jenjang pendidikan di perguruan tinggi saat ini. Serta adik saya yang selalu sabar menghadapi gangguan dari saya ketika main game dan selalu membalas chat saya sehingga saya terhibur.
9. ENS yang menjadi sahabat, kakak, adik, dan motivator terbaik saya dari dahulu hingga sekarang. Terima kasih karena ingin dan selalu mengenal saya dengan baik, menemani saya apapun kondisinya, selalu meluangkan waktu untuk saya disela-sela kesibukan kita, serta selalu menjadi tempat terbaik bagi saya dalam keadaan apapun.
10. MMSK yang selalu dengan sabar menunggu saya, tetap menjaga komunikasi, meluangkan waktu, serta memberikan motivasi kepada saya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.
11. GWS yang selalu ada, selalu sabar dengan saya, selalu meluangkan waktu, serta memberikan motivasi kepada saya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.

12. Teman-teman saya yang berada di Jambi, di Yogyakarta, dan di Malang yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk saya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa sehingga penulisan skripsi ini berjalan baik.
14. *Last but not least, I want to thank myself for always working hard, always being brave, always continuing to try, and always completing everything until the end even though I always feel like giving up. I am grateful to myself for always believing that everything will be okay, and once again I want to thank myself for being myself all the time. Thank you, Mon. You've done it.*

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya yang telah melimpahkan kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi berjudul **“PELAYANAN MASYARAKAT GUNA MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang)”**. Penulis merasa sangat bersyukur atas segala dukungan dan bantuan yang diterima selama proses penyusunan skripsi ini, mulai dari pengajuan judul, proses penelitian, hingga tahap penulisan yang dilakukan.

Penulis menyadari bahwa segala sesuatu tidak terlepas dari kerja keras dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya. Dukungan dan bantuan dari keluarga, dosen, teman-teman, serta pihak terkait lainnya turut memperkuat semangat dan tekad penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Malang, 08 Maret 2024

Penulis,

Monika Grace Mustikarini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	x
UCAPAN TERIMA KASIH	xi
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	10
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	10
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	11
BAB II KERANGKA DASAR TEORI.....	12

2.1	TEORI PELAYANAN PUBLIK	12
2.1.1	Pengertian Pelayanan Publik	12
2.1.2	Dimensi Pelayanan Publik.....	15
2.1.3	Prinsip Pelayanan Publik	19
2.2	KONSEP <i>GOOD GOVERNANCE</i>	21
2.2.1	Pengertian <i>Good Governance</i>	21
2.2.2	Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	23
2.3	KONSEP ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	26
2.4	KERANGKA KONSEPTUAL	34
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	JENIS PENELITIAN.....	35
3.2	FOKUS PENELITIAN	36
3.3	INFORMAN PENELITIAN.....	37
3.4	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	38
3.5	TEKNIK ANALISIS DATA	40
3.6	TEKNIK KEABSAHAN DATA	42
3.7	LOKASI PENELITIAN.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	45
4.1.1	Kondisi Umum Desa Pandanlandung.....	45

4.1.2	Visi dan Misi Desa Pandanlandung.....	48
4.1.3	Struktur Organisasi Kantor Desa Pandanlandung	49
4.1.4	Kondisi Masyarakat Desa Pandanlandung	52
4.2	PENYAJIAN DATA	55
4.2.1	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	56
4.2.2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	62
4.2.3	<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	67
4.2.4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	71
4.2.5	<i>Emphaty</i> (Empati)	75
4.2.6	Faktor Pendukung	79
4.2.7	Faktor Penghambat	80
4.3	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	82
4.3.1	Pelayanan Administrasi Kependudukan Guna Mewujudkan <i>Good Governance</i> di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang	102
4.3.2	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi Kependudukan Guna Mewujudkan <i>Good Governance</i> Di Desa Pandanlandung	116
BAB V PENUTUP		125
5.1	Kesimpulan	125
5.2	Saran	131
DAFTAR PUSTAKA		133

HASIL CEK PLAGIASI	135
LAMPIRAN.....	137

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah RW dan RT di Desa Pandanlandung	6
Tabel 3. 1 Data Informan Penelitian	37
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Desa Pandanlandung Berdasarkan Usia	52
Tabel 4. 2 Tingkat Rata-Rata Pendidikan Masyarakat Desa Pandanlandung	53
Tabel 4. 3 Mata Pencaharian Masyarakat Desa Pandanlandung.....	54
Tabel 4. 4 Pengolahan Data dalam Satuan Coding	83
Tabel 4. 5 Hubungan Antar Kategorisasi Data	87
Tabel 4. 6 Jenis-Jenis Surat Keterangan Administrasi Kependudukan di Kantor Kepala Desa Pandanlandung	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 3. 1 Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif	41
Gambar 4. 1 Peta Desa Pandanlandung	45
Gambar 4. 2 Kantor Kepala Desa Pandanlandung.....	46
Gambar 4. 3 Ruang Pelayanan Masyarakat	47
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Kantor Kepala Desa Pandanlandung.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara	137
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	139
Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian	140
Lampiran 4. Surat Penunjukan Dosen.....	141
Lampiran 5. Berita Acara	142

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Monika Grace Mustikarini adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir di Singkut, 27 Agustus 2001 yang merupakan anak pertama dari dua bersaudara oleh pasangan Bapak Sri Muryana dan Ibu Enilia Suci Astutik. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SD Negeri 92/IV Kota Jambi lulus pada tahun 2014, dilanjutkan dengan SMP Xaverius 2 Kota Jambi lulus pada tahun 2017, kemudian SMA Santa Maria Yogyakarta yang pada tahun 2020. Selanjutnya, penulis tercatat sebagai salah satu mahasiswa Perguruan Tinggi Universitas Merdeka Malang di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Administrasi Publik dan lulus pada tahun 2024. Selama masa studi penulis pernah bergabung ke dalam Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Sinedek, Kepanitiaan Teman Jatim 2023, dan terlibat di dalam kegiatan Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) bidang Pengabdian Masyarakat tahun 2023. Untuk menyelesaikan studi S1 Program Studi Administrasi Publik penulis melakukan penelitian dengan judul “**Pelayanan Masyarakat Guna Mewujudkan *Good Governance* (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang)**” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik. Penulis mengucapkan syukur atas terselesaikannya penelitian ini dan semoga penelitian ini mampu memberikan kontribusi positif bagi seluruh pihak.