

**PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SETU KABUPATEN
BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Ujian Sarjana Strata 1 (S1)
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan
Jurusan Ilmu Pemerintahan



Oleh:

UMAR KHAIRUL SANI

NPM: 41183506170058

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM '45' BEKASI**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Penerapan *Good governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Setu Kabupaten Bekasi.

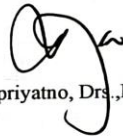
Penyusun : Umar Khairul Sani

NPM : 41183506170058

Bekasi, 26 Juli 2024

Menyetujui :

Pembimbing,



Yanto Supriyatno, Drs., M.Si.

Mengetahui :

Ketua Program Studi



Muhammad Fadil, S.Ip., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

Penerapan *Good governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan
Setu Kabupaten Bekasi.



Dipersiapkan dan disusun oleh :

Umar Khairul Sani
NPM: 41183506170058

Telah diujikan dihadapan Dewan Penguji
Pada Tanggal: 26 Juli 2024
Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan pada tanggal: 26 Juli 2024

Dewan Penguji:

Ketua : Muhammad Fadil, S. Ip., M. Ip

Sekretaris : Elvira Suryani, S. Ip., M. Si

Anggota : 1. Yanto Supriyatno, Drs., M. Si

2. Ainur Rofieq, S. Ip., M. Ip

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Umar Khairul Sani

NPM : 41183506170058

Tanda Tangan : 

Ditetapkan di : Bekasi
Tanggal : 26 Juli 2024

ABSTRAK

Penerapan *Good governance* dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya untuk melaksanakan asas-asas demokrasi dalam pelayanan publik, melihat dari situasi pelayanan publik yang saat ini perlu di terapkan tentang *good governance* guna mencapai tujuan organisasi yang baik, dalam mencapai tujuan tersebut perlu didukung oleh sumber daya manusia yaitu pegawai memiliki sifat sikap prinsip *good governance*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan meneliti bagaimana penerapan *Good governance* apakah sudah terimplementasikan dengan baik atau belum, Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif yang menjelaskan sedetail mungkin dan menggambarkan masalah yang terjadi di Kantor Kecamatan Setu Kabupaten Bekasi, adapun jumlah informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. teknik analisis data dengan menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip *Good governance*, belum di implementasikan secara maksimal dimana terdapat beberapa indikator yang belum diterapkan di Kantor Kecamatan Setu. Hal ini dapat dilihat dari indikator (1) Responsivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Setu Kabupaten Bekasi sudah di implementasikan dengan baik dimana Bapak Camat Setu, serta Pegawai yang ada di instansi tersebut sudah ramah sopan dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam memberikan pelayanan (2) efektivitas dan efisien belum di terapkan dengan baik, dimana sebagian pegawai tidak disiplin waktu dalam bekerja yaitu dengan datang terlambat dan memberikan proses pelayanan yang agak berbelit-belit, (3) keadilan pada prinsip *good governance* belum di relesasikan dengan baik yaitu masih menggunakan sistem Nepotisme dalam memberikan pelayanan, (4) akuntabilitas sudah di terapkan dengan baik, dimana Bapak Camat Setu bertanggung jawab atas kelalaian yang di lakukan, dan setiap program yang akan di laksanakan akan di sosialisasikan terlebih dahulu (5) transparansi belum di terapkan dengan baik, dimana, instansi tersebut tidak memberikan kejelasan tentang biaya pelaksanaan pelayanan serta jangka waktu penyelesaian pelayanan administrasi yang seringkali memberikan kesan yang tidak baik di masyarakat.

Kata kunci: *Good governance*, Pelayanan publik

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Umar Khairul Sani
Tempat, Tgl. Lahir : Bekasi, 10 november 1995
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : kp. Awirarangan rt 04 rw 05 Desa Tamansari Kecamatan
Setu Kabupaten Bekasi
Nama Bapak : Saram bin Juneb
Nama Ibu : mariyam

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN Tamansari 02
2. MTS Nurul Huda
3. SMA SMAN 1 SETU
4. Masuk Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unisma Bekasi, tahun 2017

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul implementasi prinsip- prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Setu Kabupaten Bekasi. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si selaku Pembimbing sekaligus Dekan Fisip Unisma Bekasi.
2. Bapak Muhammad Fadil, S.Ip., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fisip Unisma Bekasi
3. Bapak Camat dan pegawai Kantor Kecamatan Setu Kabupaten Bekasi dan masyarakat terima kasih atas segala kerjasama dan bantuan yang telah diberikan selama penulis melaksanakan penelitian.
4. Kedua orang tuaku dan kakak-kakak tercinta yang telah mengorbankan serta memberikan motivasi, nasehat, semangat dan doa kepada ALLAH SWT sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga senantiasa diberikan kesehatan, panjang umur, rezeki dan semoga anakmu ini bisa membahagiakan bapak dan Ibu.
5. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan dan staf tata usaha Fisip Unisma Bekasi yang telah memberikan segala ilmu yang dimiliki selama proses pembelajaran di kampus sehingga dapat menjadi pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis kedepannya.

Diakhir tulisan ini penulis memohon maaf kepada semua pihak atas segala kekurangan dan kekhilafan, disadari maupun yang tidak disadari. Demi

kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan

Bekasi, 26 Juli 2024

UMAR KHAIRUL SANI

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAKS	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.5 Signifikasi Penelitian	11
1.6 Sistematika Penelitian	14
BAB II KERANGKA TEORI	16
2.1 Teori dan Konsep <i>Good Governance</i>	16
2.2 Teori Pelayanan Publik	22
2.3 Teori dan Konsep Kualitas Pelayanan Publik	24
2.4 Kerangka Pikir	26
2.5 Fokus Penelitian	27
BAB III METODELOGI PENELITIAN	30
3.1 Metode Penelitian	30
3.2 Sumber dan Teknik Perolehan Data	31
3.3 Teknik Analisa Data	32

3.4	Tempat dan Waktu Penelitian	33
BAB IV	PEMBAHASAN	35
4.1	Gambaran Umum Kecamatan Setu Kabupaten Bekasi	35
4.2	Hasil Penelitian	46
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	70
BAB V	KESIMPULAN	74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran-saran	75
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN		79

DAFTAR TABEL

No.		Halaman
Tabel 3.1	Informan Penelitian	32
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian	34
Tabel 4.1	Tanggapan Responden dalam menerima layanan	69