



**PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR KECAMATAN MAYANGAN KOTA PROBOLINGGO  
(STUDI TENTANG PELAYANAN PEMBUATAN KTP, KK, DAN  
REKOMENDASI IJIN GANGGUAN/ HO)**

***(IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE IN THE PUBLIC SERVICE  
AT MAYANGAN DISTRICT OFFICE PROBOLINGGO CITY)  
(A STUDY OF THE KTP, KK, AND RECOMMENDATION OF  
IJIN GANGGUAN/ HO SERVICES )***

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

oleh

**Nilla Sadhita Evindyaswati  
NIM 060910201137**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**



**PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR KECAMATAN MAYANGAN KOTA PROBOLINGGO  
(STUDI TENTANG PELAYANAN PEMBUATAN KTP, KK, DAN  
REKOMENDASI IJIN GANGGUAN/ HO)**

***(IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE IN THE PUBLIC SERVICE  
AT MAYANGAN DISTRICT OFFICE PROBOLINGGO CITY)  
(A STUDY OF THE KTP, KK, AND RECOMMENDATION OF  
IJIN GANGGUAN/ HO SERVICES )***

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

oleh

**Nilla Sadhita Evindyaswati  
NIM 060910201137**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**

## MOTO

Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh mereka itu  
adalah sebaik-baik makhluk.  
(terjemahan Surat *Al-Bayyinah* ayat 7)\*)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.  
(terjemahan Surat *Alam Nasyrah* ayat 6)\*)

---

<sup>\*)</sup> Departemen Agama Republik Indonesia. 1989. *Al Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: TB. Lubuk Agung

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku Ayahanda tercinta Salam Sudarsono dan Ibunda tercinta Silaturahmi yang tak pernah lelah memberi kasih sayang dengan doa yang tulus;
2. Adikku tercinta Reri Aringga yang senantiasa memberi dukungan lahir maupun batin;
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
4. Almamaterku tercinta Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Nilla Sadhita Evindyaswati

NIM : 060910201137

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul "Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo (Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP, KK, dan Rekomendasi Ijin Gangguan/ HO)" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 Nopember 2010  
Yang menyatakan,

Nilla Sadhita Evindyaswati  
NIM 060910201137

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo (Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP, KK, dan Rekomendasi Ijin Gangguan/ HO)" telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : 22 November 2010

tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji :

Ketua

Sekretaris

Drs. Supranoto, M.Si  
NIP. 195607261989021001

Drs. Agus Suharsono, M.Si  
NIP. 196308141989031023

Anggota Tim Penguji

1. M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP ( )  
NIP. 194710072000121001
2. Drs. Anwar, M.Si ( )  
NIP. 196306061988021001
3. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si ( )  
NIP. 197003221995122001

Mengetahui  
Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA.  
NIP 195207271981031003



**PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR KECAMATAN MAYANGAN KOTA PROBOLINGGO  
(STUDI TENTANG PELAYANAN PEMBUATAN KTP, KK, DAN  
REKOMENDASI IJIN GANGGUAN/ HO)**

***(IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE IN THE PUBLIC SERVICE  
AT MAYANGAN DISTRICT OFFICE PROBOLINGGO CITY)  
(A STUDY OF THE KTP, KK, AND RECOMMENDATION OF  
IJIN GANGGUAN/ HO SERVICES )***

**Oleh**

**Nilla Sadhita Evindyaswati**

**NIM 060910201137**

**Pembimbing**

**Pembimbing I : Drs. Agus Suharsono, M.Si**

**Pembimbing II : M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP**

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul "Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo (Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP, KK, dan Rekomendasi Ijin Gangguan/ HO)". Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Harry Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Suhartono, MP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, M.M selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. H Boedijono, M.Si selaku Dosen Wali di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
5. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Drs. Supranoto, M.Si, Bapak Drs. Anwar, M.Si dan Ibu Selvi Budi H, S.Sos, M.Si selaku Tim Penguji terima kasih untuk kritik dan saran.



8. Bapak dan Ibu Dosen serta segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang memberi ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis kuliah.
9. Bapak H. M. Buchori, SH, M.Si selaku Walikota Probolinggo yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Bapak Hasan, Bapak Moch.Haryono, Ibu Suhartinik, Ibu Puji, Ibu Nurhayana, Ibu Dian, Ibu Purwati dan Mas Randyan serta seluruh pegawai di Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo yang berkenan memberikan masukan serta saran terkait permasalahan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabatku Niar, Fita, Weny, Eliza, Fifin, Vina, Maul, Prita. Kalian semua sahabat terbaikku yang selalu memberikan dukungan dan solusi.
12. Teman-teman kos di Jln. Bangka 2/10 (Ayu, Titin, Linet, Pipink, Randul, Kentang, Nia) yang telah memberi dukungan, semangat dan motivasi.
13. Teman-teman AN 2006 terima kasih telah membantu dalam pelajaran di masa-masa perkuliahan.
14. Semua pihak yang membantu penulisan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga amal baik yang telah mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan karya ilmiah selanjutnya. Akhir kata, tidak berlebihan kiranya pada kesempatan ini penulis selipkan sesuatu harapan mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jember, 22 Nopember 2010

Penulis

## RINGKASAN

**Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo (Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP, KK, dan Rekomendasi Ijin Gangguan/ HO);** Nilla Sadhita Evindyaswati, 060910201137; 2010: 78 halaman; Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan masyarakat karena seringkali cenderung berbelit-belit, membutuhkan waktu yang lama, dan banyaknya biaya pungutan sehingga mengakibatkan pelayanan yang diberikan terkesan tidak efektif dan efisien. Terkait dengan masalah tersebut pelayanan publik dipilih sebagai sektor strategis untuk mewujudkan *good governance*. Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik harus menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam melayani kebutuhan publik.

Kebijakan Pemerintah Kota Probolinggo yang dimulai pada tahun 2006 sebagai tahun peningkatan pelayanan publik. Sedangkan pada tahun 2010 semua satuan kerja atau instansi diwajibkan untuk menyusun Standar Pelayanan Publik (SPP). Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mendeskripsikan penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo dengan fokus penelitian yaitu pelayanan pembuatan KTP, KK, dan rekomendasi Ijin Gangguan/ HO.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif data kualitatif. Penelitian ini menggunakan kriteria informan menurut Spradley yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Lokasi penelitian berada di Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain observasi partisipatif pasif, wawancara langsung, dan dokumentasi. Peneliti juga menggunakan triangulasi sebagai teknik menguji keabsahan data yaitu

memadukan semua teknik pengumpulan data yang dipakai antara lain observasi, wawancara langsung, serta dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman.

Dari hasil penelitian, diperoleh hasil bahwa penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo masih belum optimal meskipun telah disusun Standar Pelayanan Publik (SPP) yaitu kurangnya sosialisasi informasi kepada masyarakat secara luas dimana masyarakat masih ada yang belum mengetahui prosedur dan biaya pelayanan. Akibatnya, masyarakat meminta bantuan kepada *calo*. Masih rendahnya akuntabilitas pegawai. Serta tingkat partisipasi masyarakat yang masih rendah dalam memberikan masukan atau sarannya terhadap proses penyelenggaraan pelayanan yang telah diberikan.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>viii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Konsep .....	12
2.1.1 Penerapan .....	13
2.1.1.1 Pengertian penerapan .....	13
2.1.2 <i>Good Governance</i> .....	13
2.1.2.1 Pengertian <i>Good Governance</i> .....	13
2.1.2.2 Unsur-unsur dalam Kepemerintahan ( <i>Governance Stakeholders</i> ) .....	14
2.1.2.3 Karakteristik Kepemerintahan Yang Baik ( <i>Good Governance</i> ) .....	15

2.1.3 Pelayanan Publik .....	17
2.1.4 Pemerintahan Kecamatan .....	24
2.1.5 Penerapan <i>Good Governance</i> dalam dalam Pelayanan Publik .....	26
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	30
3.1 Fokus Penelitian .....	30
3.2 Tipe Penelitian .....	30
3.3 Sumber Dan Jenis Data .....	32
3.4 Teknik Penentuan Informan .....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.6 Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data .....	36
3.7 Metode Analisis Data .....	37
<b>BAB 4. PEMBAHASAN</b> .....	40
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	40
4.1.1 Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo .....	41
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo .....	42
4.1.3 Susunan Organisasi Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo .....	42
4.1.4 Keadaan Aparatur Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo .....	44
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan Penerapan <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo .....	45
4.2.1 Penerapan Prinsip Transparansi dalam Pelayanan Publik .....	48
4.2.2 Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik .....	58

4.2.3 Penerapan Prinsip Partisipasi dalam Pelayanan Publik .....	67
4.3 Pembahasan Penerapan <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo .....	71
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	75
5.1 Kesimpulan .....	75
5.2 Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Rekapitulasi Pelayanan Publik Tahun 2010 .....	7
Tabel 2.1 : Perbedaan Karakteristik antara Pelayanan Barang dan Jasa .....	18
Tabel 2.2 : Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik .....	20
Tabel 4.1 : Rincian Pegawai Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo .....	45

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Gambar interaksi domain <i>governance</i> .....	14
Gambar 2.2 : Segitiga pelayanan publik .....	21
Gambar 3.1 : Skema model analisis interaktif.....	37
Gambar 4.1 : Struktur organisasi Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo .....	44



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara.
- Lampiran 2 : Matriks Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo (Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP, KK, dan Rekomendasi Ijin Gangguan/HO).
- Lampiran 3 : Standar Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo Tahun 2010.
- Lampiran 4 : Blanko Penyampaian Keluhan dan Saran Pemohon.
- Lampiran 5 : Kuisoner Survey Indek Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo.
- Lampiran 6 : Surat Permohonan Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat.
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Bukti Penelitian dari Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo.
- Lampiran 9 : Dokumentasi Penelitian di Kantor Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo.