

**PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN)**

(Study Kasus di Kantor Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan)

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH GELAR
SARJANA (S1)**



Mahsunatun Nuriyah

(201769080016)

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS FISIP

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI PANDAAN (PATEN) STUDY KASUS DI KANTOR KECAMATAN PANDAAN KABUPATEN PASURUAN

Disusun oleh : Mahsunatun Nurayah

NIM : 201769080016

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi : Pelayanan Publik

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan di depan tim penguji
Pasuruan, 31 / 08 / 2021

Menyetujui,

Kaprodi

Dosen Pembimbing



Agus Prianto, M. PA
NIK. 0690604046



Agus Prianto, M. PA
NIP.Y 0690604046

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS
YUDHARTA PASURUAN, PADA

HARI : SENIN

TANGGAL : 23 AGUSTUS 2021

JAM : 08.00 - 09.00

JUDUL : PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI PANDAAN
(PATEN) STUDY KASUS DI KANTOR KECAMATAN
PANDAAN KABUPATEN PASURUAN

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

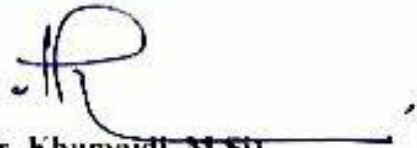
KETUA PENGUJI



(Dr. Hambali, S.PdI., M.Si)

NIP.Y. 069.08.03.029

ANGGOTA PENGUJI



(Dr. Khumaidi, M.Si)

NIP.Y. 0690803030

MENGESAHKAN,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Ahy Erwatul Wusko, S.Sos., M.AB

NIP.Y.069.11.030.37

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mahsunatun Nuriyah
NIM : 201769080016
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat di buktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 31 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,


atun Nuriyah
NIM.201769080016

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan sebuah karya ini untuk kedua orang tua saya. My meme, saudara-saudara saya dan partner Rendi setiyawan yang sangat saya cintai. Keluarga besar saya khususnya almarhum Abi Mahrus cinta pertama saya, yang telah bertempat di sisi Allah SWT.

MOTTO

-SABAR KUI INGARAN MUSTIKANING LAKU-

(Bertingkah Laku Deangan Mengedepankan Kesabaran

Ibaratkan Mutiara Dalam Kehidupan)

ABI MAHRUS

CURICULUM VITAE

DATA PRIBADI

1. NAMA : Mahsunatun Nuriyah
2. NIM : 201769080016
3. TTL : Pasuruan, 6 mei 1998

PENDIDIKAN

1. RA Al-Islam Turen
2. SDN Cangkring Malang II 2011
3. Mts Darut Taqwa 2014
4. MA Darut Taqwa 2017
5. Universitas Yudharta Pasuruan Jurusan Administrasi Publik (2017-sekarang)

ABSTRAK

Mahsunatun Nuriyah. Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan. 2021. Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan. Pembimbing Agus Prianto, M.PA.

Good Governance merupakan suatu konsep yang mengacu pada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat di pertanggungjawabkan secara bersama. Dan memiliki prinsip-prinsip yang telah di terapkan dalam berbagai pelayanan. Termasuk dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Penelitian mengkaji tentang (1) bagaimana penerapan *Good Governance* dalam pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kecamatan Pandaan (2) Apa kendala penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Pandaan. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan sumber data yang didapat dengan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Pandaan dengan menggunakan teori *Good Governance* belum bisa dikatakan berjalan dengan baik dikarenakan beberapa kendala.

Kata Kunci : *Good Governance*, PATEN

ABSTRAC

Mahsunatun Nuriyah. Yudharta Pasuruan University's Public Administration Study Program. 2021. The Role of *Good Governance* in Integrated District Administration Services in Pandaan District, Pasuruan Regency. Supervisor Agus Prianto, M.PA.

Good Governance is a concept that refers to the process of achieving decisions and their implementation that can be accounted for together. And has principles that have been applied in various services. Included in the District Integrated Administrative Services.

This study examines (1) the role of *Good Governance* in integrated administrative services in the Pandaan sub-district area (2) what are the obstacles in implementing *Good Governance* in integrated administrative services in the Pandaan sub-district area. Pandaan District Office. The method used in this study is a qualitative method with data sources obtained from interviews, observations, and documentation.

The results of this study indicate that the application of *Good Governance* in the Integrated District Administration Service at the Pandaan District Office using the theory of *Good Governance* cannot be said to be running well due to several obstacles.

Keywords: *Good Governance*, PATEN

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat serta karunianya akhirnya penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Satrata-1 Ilmu Administrasi Publik di Universitas Yudharta Pasuruan. Sholawat beriring salam penulis haturkan kepada baginda nabi Muhammad Saw, yang telah membimbing penulis dari jalan yang gelap menuju jalan yang terang benderang.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Murobbi Rukhina Romo Kyai M. Sholeh Bahruddin beserta seluruh keluarga ndalem yang selalu kami mulyakan serta kami taati.
2. Kepada alm. Abi Mahrus Anwar yang menjadi cinta pertama penulis yang tidak hentinya mendoakan dan memberi nasihat penulis hingga akhir hidupnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada kedua orang tua, dan kepada saudara-saudara yang selalu mendukung penulis dalam segi apapun baik dalam bentuk jasmani maupun rohani.
4. Bapak Dr. H. Kholid Murtadho, M.E. selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Ibu Dr. Any Urwatul Wusqo, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
6. Bapak Agus Prianto, M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan. Dan selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan memberikan masukan dalam penelitian ini.
7. Kepada seluruh Dosen Ilmu Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan yang telah mencurahkan ilmunya secara maksimal kepada penulis.
8. Kepada seluruh jajaran perangkat Kecamatan Pandaan. Khususnya kepada bapak Samaun yang telah memberikan banya informasi

sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai syarat memperoleh gelar S-1.

9. Kepada seluruh kawan-kawan Administrasi Publik 2017 khususnya kepada Nizar Ar-rizvi yang selalu membantu dan menyemangati dalam proses pengerjaan Skripsi ini sehingga dapat terselesaikan tepat waktu.
10. Kepada ibu Sulismiati yang selalu menemani dan memberi ruang dalam proses pengerjaan Skripsi.
11. Kepada partner Rendi Setiawan yang telah mensupport penulis hingga skripsi ini terselesaikan.
12. Kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk membrikan gambaran hasil penelitian yang telah penulis lakukan. menyadari bahwa suatu karya bidang apapun tidak terlepas dari yang namanya kekurangan. Maka dengan ini memohon kepada pembaca untuk memberikan saran guna penyemburna dalam laporan ini.

Ucapan terima kasih kami haturkan kepada seluruh pihak yang telah membantu, memotivasi, mensupport sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.

Pasuruan, 11 Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
CURICULUM VITAE.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
.....
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kajian Teori.....	9
2.1.1. Paradigma <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik	9
2.1.1.1. Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	11
2.1.1.2. Kendala Peranan <i>Good Governance</i> di Indonesia	13
2.1.2. Pelayanan Publik	14
2.1.2.1. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	15

2.1.2.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	15
2.1.2.3. Perwujudan Pelayanan Publik dalam <i>Good Governance</i>	17
2.1.3. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1. Jenis Penelitian	26
3.2. Fokus Penelitian	26
3.3. Lokus Penelitian	26
3.4. Jenis dan Sumber Data	27
3.5. Metode Pengumpulan Data	27
3.6. Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1. Penyajian Data.....	30
4.1.1. Profil Lokasi Penelitian	30
4.1.1.1. Kondisi Geografis Pandaan	30
4.1.1.2. Kondisi Demografis Pandaan	34
4.1.1.3. Susunan Organisasi Kecamatan Pandaan	36
4.1.2. Pelaksanaan Pelayanan PATEN Pandaan	44
4.1.2.1. Berbasis Online	45
4.1.2.2. Berbasis Offline	46
4.1.3. Standar Minimal Pelayanan PATEN.....	55
4.1.4. Penerapan <i>Good Governance</i> dalam PATEN	55
4.1.4.1. Transparansi.....	55
4.1.4.2. Partisipasi.....	56
4.1.4.3. Akuntabilitas	58

4.1.4.4. Rule of law	59
4.1.4.5. Berkeadilan	60
4.1.4.6. Berorientasi pada Konsensus	61
4.1.4.7. Efektif dan Efisien	62
4.1.4.8. Daya Tanggap	63
4.1.4.9. Visi Strategi	64
4.1.5. Kendala Peranan <i>Good Governance</i> dalam PATEN.....	65
4.2. Analisis	66
BAB V KESIMPULAN	70
5.1. Kesimpulan	70
5.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	19
2.2. Konsep Berfikir	25
4.1. Struktur Organisasi Kecamatan.....	36
4.2. Alur Pelayanan Offline	47

DAFTAR GAMBAR

3.1. Model Analisis Miles Huberman dan Saldana 2014	30
4.1. Peta Kecamatan Pandaan	34
4.2. Alur Pelayanan Offline	50
4.3. Pelayanan Berbasis Offline.....	50
4.4. SOP Pelayanan Non Perizinan.....	52
4.5. Loker Pelayanan	53
4.6. Ruang Tunggu	54
4.7. Petugas Loker	55
4.8. Brosur Alur Pelayanan	56
4.9. Jalan khusus Disabilitas	61

DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN

1.Surat Keterangan Penelitian.....	76
2.Transkrip Wawancara	77
3. Transkrip Wawancara	79
4.Struktur Organisasi Kecamatan.....	81
5. Proses Pelayanan.....	82
6. Data Akta Kelahiran.....	82
7.Surat Dispensasi Nikah.....	83
8. Surat Keterangan Pindah WNI	84
9. Wawancara	84
10. Penerima Dana BLT	85