

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
PADA PELAYANAN TERPADU DI KANTOR KECAMATAN
BANJARMASIN TENGAH KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik**



**Hermansyah
NIM. 2010411310027**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* PADA PELAYANAN TERPADU DI KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN TENGAH KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : **Hermansyah** NIM : 2010411310027
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 12 Juni 2024.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Trisyvana Azwari, S.Sos., M.A.P.
NIP. 198804112019032010

()

b. Sekretaris

Widyakanti, S.Sos., M.A.P.
NIP. 196811021994032001

()

c. Anggota

Hj. Aulia, S.Sos., M.A.P.
NIP. 197912262003122001

()

Banjarmasin, 12 Juni 2024

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Adm. Publik

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 197506161999032002



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal Dua Belas bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2911 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 11 Juni 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Hermansyah
NIM : 2010411310027
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi prinsip-prinsip Good Governance pada pelayanan terpadu di kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 14.00 Wita s/d selesai
Nilai : **A - 81.**
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 12 Juni 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Hermansyah

1. Ketua : Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP

()

2. Sekretaris : Widyakanti, S.Sos, MIAP

()

3. Anggota : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP

()

Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,



Ayela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hermansyah
Tempat/Tanggal Lahir : Pagatan, 15 Maret 2002
NIM : 2010411310027
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. A. Yani Desa Pejala Kab.Tanah Bumbu

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa paksaan dari siapa pun juga untuk dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 12 Juni 2024

Mahasiswa yang bersangkutan,



Hermansyah

NIM.2010411310027

ABSTRAK

Hermansyah, 2010411310027. 2024. Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* pada Pelayanan Terpadu di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin. Dibawah bimbingan Trisyilvana Azwari

Pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera seperti penerapan *good governance*. Pemerintahan yang baik atau *good governance* merupakan upaya perwujudan suatu tata pemerintahan yang lebih baik. Sementara itu, dalam beberapa tahun terakhir Pelayanan Terpadu di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin telah terjadi sejumlah tantangan dan kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis implementasi prinsip-prinsip *good governance* yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipasi masyarakat, dan aturan hukum pada Pelayanan Terpadu Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* di Pelayanan Terpadu Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah sudah dilaksanakan dengan baik. Akuntabilitas, setiap permohonan yang masuk dicatat secara rinci dan petugas diwajibkan untuk mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Transparansi diwujudkan melalui informasi terkait persyaratan dan prosedur pelayanan disampaikan secara terbuka melalui berbagai media seperti brosur, dan situs web kecamatan. Partisipasi, masyarakat diberikan kesempatan untuk memberikan masukan dan saran secara langsung melalui forum diskusi yang diadakan secara berkala. Aturan hukum juga sudah diterapkan dengan setiap proses pelayanan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, memastikan bahwa semua tindakan dan prosedur yang diambil sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan implementasi prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah adalah dengan menindaklanjuti potensi-potensi hambatan yang terjadi seperti penambahan sumber daya manusia, peningkatan sarana dan prasarana, dan peningkatan fasilitas pelayanan. **Kata Kunci:** Good Governace, Implementasi, Pelayanan Terpadu

ABSTRACT

Hermansyah, 2010411310027, 2024, Implementation of Good Governance Principles in Integrated Services at the Banjarmasin Tengah Sub-district Office, Banjarmasin City.

Public service is a responsibility of the government and its apparatus to the community in order to create and achieve a fair, prosperous, and well-being society, as reflected in the implementation of good governance. Good governance represents an effort to realize better governance. Meanwhile, in recent years, the Integrated Services at the Banjarmasin Tengah Sub-district Office, Banjarmasin City, have faced several challenges and obstacles in delivering public services. The aim of this study is to understand and analyze the implementation of good governance principles, namely accountability, transparency, public participation, and the rule of law, in the Integrated Services at the Banjarmasin Tengah Sub-district Office, Banjarmasin City.

The research method employed in this study is descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The data analysis process involves data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results show that the implementation of good governance principles in the Integrated Services at the Banjarmasin Tengah Sub-district Office has been carried out well. Accountability is demonstrated by the detailed recording of every incoming request, and officials are required to follow the established standard operating procedures (SOPs). Transparency is realized through the open dissemination of information related to service requirements and procedures via various media such as brochures and the sub-district's website. Public participation is facilitated by providing the community with opportunities to give feedback and suggestions directly through discussion forums held regularly. The rule of law is also applied, with every service process adhering to applicable laws and regulations, ensuring that all actions and procedures comply with legal provisions.

Recommendations to enhance the implementation of good governance principles at the Banjarmasin Tengah Sub-district Office include addressing potential barriers such as increasing human resources, improving infrastructure, and enhancing service facilities.

Keywords: *Good Governance, Implementation, Integrated Services*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* PADA PELAYANAN TERPADU DI KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN TENGAH KOTA BANJARMASIN” dapat terselesaikan. Adapun Proposal skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak- banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Trisylvana Azwari, S.Sos., M.A.P. selaku Dosen Pembimbing yang memberikan masukan, saran, ilmu, bimbingan, arahan serta bantuan kepada penulis.

5. Ibu Widyakanti, S.Sos., M.A.P. selaku Dosen Penasehat Akademik di Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.yang telah memberi dukungan kepada penulis dan juga sekaligus Penguji 1 yang telah berkenan meluangkan waktunya memberi arahan serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.A.P. selaku Penguji 2 selaku penulis yang telah berkenan meluangkan waktunya memberi arahan serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dan bimbingan saat perkuliahan.
8. Kedua orang tua dan kaka penulis, sebagai pendorong dan motivator utama bagi penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
9. Semua teman-teman yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

Banjarmasin,12 Juni 2024
Penulis

Hermansyah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Praktis.....	9
1.4.2 Manfaat Teoritis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Konsep Teoritis.....	17
2.2.1 Konsep Kebijakan Publik	17
2.2.2 Implementasi	20

2.2.3 Konsep Pelayanan Publik	27
2.2.4 Pelayanan Terpadu	34
2.2.4 Konsep <i>Good Governance</i>	36
2.3 Kerangka Pemikiran	49
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Pendekatan Penelitian	52
3.2 Tipe Penelitian	53
3.3 Lokasi Penelitian	53
3.4 Sumber Data dan Instrumen	54
3.4.1 Data Primer	54
3.4.2 Data Sekunder	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data	56
3.5.1 Observasi	56
3.5.2 Wawancara	56
3.5.3 Dokumentasi	57
3.6 Pengolahan Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	64
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	64
4.1.1 Profil Pelayanan Terpadu Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah .	65

4.1.2 Sejarah Singkat Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	65
4.1.3 Visi dan Misi Kecamatan Banjarmasin Tengah	68
4.1.4 Struktur Organisasi	70
4.1.5 Tugas Pokok Pelayanan Terpadu Kecamatan Banjarmasin Tengah .	71
4.2 Uraian Temuan Penelitian	72
4.2.1 Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Pada Pelayanan Terpadu di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah	72
4.3 Faktor Penghambat Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Pada Pelayanan Terpadu Di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin.....	88
4.3.1 Sumber Daya Manusia.....	88
4.3.2 Sarana dan Prasarana.....	89
4.3.3 Kompleksitas Pelayanan.....	91
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	94
5.1 Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Pada Pelayanan Terpadu Di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin	94
5.1.1 Akuntabilitas.....	95
5.1.2 Transparansi	97
5.1.3 Partisipasi Masyarakat.....	98

5.1.4 Aturan Hukum	100
5.2 Faktor Penghambat Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Pada Pelayanan Terpadu di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah	103
5.2.1 Faktor Penghambat Sumber Daya Manusia	103
5.2.2 Faktor Penghambat Sarana dan Prasarana.....	105
5.2.3 Faktor Penghambat Kompleksitas Pelayanan.....	106
BAB VI PENUTUP	108
6.1 Kesimpulan	108
6.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	50
Gambar 3. 2 Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif.....	60
Gambar 3. 3 Triangulasi Sumber Data (Sugiyono, 2013)	62
Gambar 4. 1 Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah	64
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis-Jenis pelayanan terpadu Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 4.1 Daftar Kelurahan di Kecamatan Banjarmasin Tengah	68
Tabel 4.2 Matriks Penelitian	87
Tabel 4. 3 Matriks Faktor Penghambat.....	92
Tabel 5.1 Matriks Pembahasan	102