



**PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN  
PUBLIK DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
KOTA MALANG**

(Studi Kasus Pelayanan Publik di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik  
(Bakesbangpol) Kota Malang)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Negara (S-1)

Oleh :

**Anisa Dwini Imantari**

**NPM 21901091083**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**2023**

## RINGKASAN

Anisa Dwini Imantari, 2023, NPM 21901091083, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Studi Kasus Pelayanan Publik Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kota Malang, Dosen Pembimbing I : Dr. H. Slamet Muchsin, M. Si, Dosen Pembimbing II : Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP

Dalam penerapan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Metode penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Peneliti memilih jenis kualitatif dengan metode deskriptif bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata apa yang terjadi di lapangan secara menyeluruh, kemudian mengungkapkan secara deskriptif tentang penerapan *good governance* di Kantor Bakesbangpol Kota Malang. Pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan 4 komponen yaitu antara lain : pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi. Sedangkan Teknik pemeriksaan peneliti menggunakan Teknik keabsahan data. Penelitian ini menggunakan teori penerapan prinsip *good governance* yang dikemukakan oleh UNDP (*United Nations Development Programme*) melalui LAN dikutip Tangkilisan (2005:115).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Penerapan prinsip *good governance* sudah diterapkan dengan baik yakni partisipasi, penerapan hukum, transparansi, responsivitas, orientasi, keadilan, efektivitas, akuntabilitas, dan strategi visi. Tetapi ada prinsip yang belum dimaksimalkan seperti prinsip efektivitas, dimana pegawai di instansi tersebut masih belum sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan dan fasilitas sarana prasarana terutama aplikasi presensi yang masih ada kendala. (2) Faktor pendukungnya yaitu memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM), menggunakan fasilitas sarana dan prasarana, dan adanya dana anggaran untuk Kantor Bakesbangpol Kota Malang dan bila faktor penghambat yang mempengaruhi penerapan *good governance* antara lain : Penempatan SDM yang tidak sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dibutuhkan sehingga hasil kerja tidak maksimal, sering terjadinya mis komunikasi antara pegawai, masyarakat, ormas, dan lain-lain, dan fasilitas sarana dan prasarana untuk pegawainya yang kurang terutama aplikasi presensi (SIPRETI) yang masih belum lancar atau terdapat kendala.

**Kata Kunci : *Good Governance*, Pelayanan Publik**

## SUMMARY

Anisa Dwini Imantari, 2023, NPM 21901091083, Public Administration Study Program Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Implementation of Good Governance in Public Services in the National Unity Agency and Politics (Case Study of Public Services in the National Unity and Politics Agency (Bakesbangpol) Malang City, Lecturer Advisor I : Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si, Supervisor II : Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP

The implementation of good governance practices can be carried out in stages according to the capacity of the government, civil society and market mechanisms. One of the strategic choices for implementing good governance is through the provision of public services.

This research method is to use a qualitative approach and descriptive research type. The researcher chose the qualitative type with the descriptive method aiming to get a clear and real picture of what is happening in the field as a whole, then reveal descriptively about the implementation of good governance in the Bakesbangpol Malang City Office. The data collection was carried out using interview, observation, and documentation techniques. Data analysis in this study used 4 components, namely: data collection, data condensation, data presentation, and conclusions or verification. While the researcher's examination technique uses data validity techniques. This study uses the theory of the application of the principles of good governance put forward by UNDP (United Nations Development Programme) through LAN as quoted by Tangkilisan (2005: 115).

The results of this study indicate that (1) the application of the principles of good governance has been well implemented, namely participation, application of law, transparency, responsiveness, orientation, fairness, effectiveness, accountability, and strategic vision. But there are principles that have not been maximized, such as the principle of effectiveness, where employees in these agencies are still not in accordance with the required expertise and infrastructure facilities, especially attendance applications, which still have problems. (2) The supporting factors are utilizing Human Resources (HR), using facilities and infrastructure, and budget funds for the Malang City Bakesbangpol Office and if the inhibiting factors that affect the implementation of good governance include: Placement of HR that is not in accordance with the abilities and expertise needed so that work results are not optimal, frequent occurrence of miscommunication between employees, the community, mass organizations, and others, and facilities and infrastructure for employees who are lacking, especially the presence application (SIPRETI) which is still not smooth or there are obstacles.

**Keywords : Good Governance, Public Service**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

*Good Governance* di Indonesia dikenal sejak era reformasi. Perkembangan tata pemerintahan yang baik di Indonesia pun juga dipengaruhi oleh krisis moneter dan kondisi sejarah negara lainnya. Krisis ekonomi yang melanda Indonesia disebabkan oleh banyak hal antara lain tata kelola pemerintahan yang buruk, maraknya KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme). Praktik KKN menjadi perhatian utama bagi hampir seluruh bagian pemerintahan. Permasalahannya adalah rendahnya kualitas pelayanan publik, masyarakat seperti dipandang sebelah mata. Para penyelenggara pemerintahan hanya sibuk untuk mengisi perut dan memenuhi kepentingannya. Hal ini tentunya menghambat proses pembangunan, meningkatnya kriminalitas, meningkatnya jumlah pengangguran, bertambah jumlah penduduk miskin, tingkat kesehatan menurun, kualitas pendidikan yang buruk, dan menimbulkan konflik di daerah yang mengancam persatuan dan kesatuan NKRI. (Handayani & Nur, 2019)

Sebagai negara yang menganut bentuk kekuasaan demokrasi, maka kedaulatan berada ditangan rakyat dan dilaksanakan menurut Undang-Undang Dasar seperti disebutkan dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 1 ayat (2). Negara seharusnya memfasilitasi keterlibatan masyarakat dalam proses kebijakan yang akan diambil, sehingga menjadi salah satu bentuk pengawasan masyarakat pada negara dalam rangka mewujudkan *good governance*.

*Good Governance* merupakan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang universal, sehingga harus diterapkan juga dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, mulai dari pemerintah di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Apalagi dengan adanya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah serta Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Dengan diterapkannya konsep *Good Governance*, maka akan lahir kualitas pemerintahan yang lebih baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan masyarakat.

*Good Governance* yang merupakan landasan nilai penyelenggaraan pemerintahan saat ini, pada prinsipnya menekankan tentang pentingnya kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara sektor publik, sektor swasta, dan masyarakat. *Good Governance* ini mengisyaratkan adanya pandangan atau paradigma baru administrasi publik yang disebut dengan tata pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, konsep *Good Governance* ini ditujukan untuk meningkatkan peranan dan keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan pada umumnya, yang dimulai dari tahap perencanaan pembangunan, implementasi, dan evaluasi. Selain itu diadopsinya konsep *Good Governance* ini bisa dianggap sebagai suatu gerakan kembali ke karakter pemerintahan yang hakiki, karena akan menghasilkan birokrasi yang handal dan profesional, efisien, produktif, serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Lahirnya konsep *Good Governance* dianggap sebagai suatu paradigma baru landasan nilai penyelenggaraan pemerintahan yang efektif. Hampir setiap kegiatan

atau peristiwa penting yang menyangkut masalah pemerintahan, istilah *Good Governance* tak pernah ketinggalan. Ada Sebagian kalangan yang mengartikan *Good Governance* sebagai kinerja suatu lembaga, misalnya kinerja pemerintahan suatu negara, perusahaan, atau organisasi masyarakat yang memenuhi prasyarat-prasyarat tertentu. Sebagian kalangan lain ada yang mengartikan *Good Governance* sebagai terjemahan konkret demokrasi dengan meniscayakan adanya *civic culture* sebagai penopang sustainabilitas demokrasi itu sendiri. (Sedarmayanti & Aziz, 2: 2020)

Pada perkembangan tata kelola pemerintahan ternyata menambah kebutuhan pemahaman-pemahaman yang dapat mendukung tugas-tugas pemerintah yang semakin luas dan dinamik, sehingga mendorong kajian-kajian yang semakin luas pula. Menurut presiden Amerika Serikat ke 27 Woodrow Wilson, ditangkap secara tegas sebagai suatu keadaan yang harus ditanggapi oleh semua negara-negara di dunia. Sebagai seorang yang tadinya berprofesi akademisi, sangatlah paham dengan kebutuhan itu, sehingga menyatakan *Good Governance* sebagai asas pelaksanaan pemerintahan. Oleh lembaga-lembaga donor kaliber dunia, seperti: *World Bank*, *United Nation Development Program*, *Asian Development Bank*, *Good Governance* dimasukkan sebagai program dalam rangka pemberian bantuan kepada negara-negara berkembang seperti Indonesia. (Wijaya, Pudjiarti, & Winarni, 12 : 2018).

*Good Governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara, *goods and service* disebut *Governance* (pemerintah atau pemerintahan sedangkan praktek terbaiknya disebut *Good Governance* yang berarti pemerintahan yang baik, maka dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua

pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. *Good governance* yang efektif menuntut adanya koordinasi yang baik dan integritas, professional serta etos kerja dan moral yang tinggi. (Andini, Amin, & Dyastari, 1511: 2017)

Meski sudah lama muncul di negara belahan dunia yang lain, namun baru masuk ke Indonesia sekitar tahun 1998, yakni setelah krisis moneter serta krisis kepercayaan yang melanda Indonesia atau setelah reformasi yang telah membuka ketertutupan negara oleh segala informasi dari luar negeri, yang didukung oleh hasil interaksi pemerintah Indonesia dengan negara dan lembaga pemberi bantuan (donor). (Wijaya, Pudjiarti, & Winarni, 2:2018).

Penerapan *good governance* di Indonesia pada waktu itu bisa dikatakan sebagai angin segar yang dapat memperbaiki sistem yang korup dan kualitas pelayanan masyarakat yang buruk. Fitria Andalus Handayani dan Mohamad Ichšana (2019) menjelaskan bahwasannya permasalahan *good governance* di Indonesia, yaitu :

1. Belum adanya kesesuaian antara tuntutan kebutuhan masyarakat dengan reformasi birokrasi yang berjalan.
2. Tingginya tingkat keberagaman masalah dalam mencari keputusan akhir atau penyelesaiannya.
3. Tren penyalahgunaan dan pelanggaran wewenang dan perilaku dan tindakan Korupsi Kolusi dan Nepotisme yang masih tinggi, serta pengadaan kontrol dan pengendalian kinerja aparatur pemerintah yang masih lemah.
4. Partisipasi masyarakat yang semakin tinggiuntutannya dalam pembuatan dan pengimplementasian kebijakan publik.

5. Tuntutan publik terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* yang semakin meningkat, dalam rangka untuk memperbaiki dan meningkatkan tata kelola pemerintahan.
6. Era desentralisasi, yang berakibat pada meningkatnya tuntutan dalam pelimpahan kewenangan, tanggung jawab dan pengambilan keputusan.
7. Belum memadainya sistem kelembagaan dan tata kelola pemerintahan di daerah. sehingga menyebabkan rendahnya kinerja sumber daya aparatur pemerintahan terkait.

Salah satu permasalahan utama dalam penerapan *good governance* di Indonesia adalah kurangnya transparansi, padahal transparansi itu merupakan prasyarat tata kelola yang baik. Jadi, sebanyak apapun pemerintah berusaha untuk menerapkan *good governance*, sulit bagi masyarakat untuk mengetahui dan menilai.

Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dijelaskan oleh pemerintah bahwa pelayanan publik dibedakan menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu : kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, kelompok layanan yang menghasilkan bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, dan kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan. Dan juga terdapat penetapan standar pelayanan publik dalam Peraturan Menteri



Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.

Dalam menerapkan praktik *Good Governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *Good Governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Terdapat beberapa pertimbangan pelayanan publik menjadi strategis untuk memulai menerapkan *Good Governance*. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *Good Governance*. Tiga alasan penting yang bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *Good Governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh *stakeholders* yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *Governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *Good Governance* yang dijelaskan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik. (Dwiyanto, 4-5: 2005)

Penerapan *Good Governance* didasarkan pada prinsip *Good Governance* menurut teori UNDP (*United Nations Development Programme*) melalui LAN dikutip Tangkilisan (2005:115), yaitu: (1) partisipasi, (2) penerapan hukum, (3) transparansi, (4) responsivitas, (5) orientasi, (6) keadilan, (7) efektivitas, (8) akuntabilitas, dan (9) strategi visi. Pada dasarnya *Good Governance* adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sejalan dengan prinsip demokrasi yang lebih efisien pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi

(Maulida, 2018). Untuk itu, harus perlu dilakukan reformasi administrasi publik khususnya di bidang manajemen sektor publik agar terjadi efektivitas dan transparansi manajemen yang berimbas pada perbaikan pelayanan kepada publik. Widiya Maulida (2018) menjelaskan beberapa hambatan yang menjadi kendala mewujudkan *good governance* antara lain :

1. Integritas Pelaku Pemerintahan Peran pemerintah yang sangat berpengaruh, maka integritas dari para pelaku pemerintahan cukup tinggi tidak akan terpengaruh walaupun ada kesempatan untuk melakukan penyimpangan misalnya korupsi yang udah menyebar dimana-dimana.
2. Kondisi Politik dalam Negeri Jangan menjadi dianggap hal sepele setiap hambatan dan masalah yang dihadirkan oleh politik. Bagi terwujudnya *good governance* konsep politik yang tidak/kurang demokratis pada berbagai persoalan di lapangan, maka tentu harus segera dilakukan perbaikan.
3. Kondisi Ekonomi Masyarakat Krisis ekonomi bisa melahirkan berbagai masalah sosial yang bila tidak teratasi akan mengganggu kinerja pemerintahan secara menyeluruh.
4. Kondisi Sosial Masyarakat yang solid dan berkemungkinan *good governance* bisa ditegakkan yang harus ada pengawasan lebih kepada masyarakat
5. Sistem Hukum Menjadi bagian yang tidak terpisahkan disetiap penyelenggaraan negara. Hukum faktor penting dalam penegakan *good governance*. Kelemahan sistem hukum yang akan berpengaruh besar terhadap kinerja pemerintahan secara keseluruhan.

Di Indonesia terdapat banyak lembaga pemerintahan yang sudah menerapkan *good governance* seperti di Kantor Kecamatan Kartanegara, Kantor Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh, dan juga salah satunya di Jawa Timur, Kota Malang yaitu Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kota Malang. Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Malang sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik tentu saja pegawai dituntut memiliki kinerja yang baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Pegawai negeri sipil sebagai sosok yang bertanggungjawab atas pemberian dan penyediaan pelayanan sangat dituntut untuk terus mengembangkan dan menerapkan strategi yang dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan demi pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kemudian indikator kualitas pelayanan publik menurut Sinambela (2010:6), yaitu : (1) Transparansi, (2) Akuntabilitas, (3) Kondisional, (4) Partisipatif, (5) Kesamaan Hak, dan (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Di Kantor Bakesbangpol Kota Malang sudah menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* di dalam masing-masing bidangnya. Bidang yang pertama yaitu Bidang politik dalam negeri dan ormas. Menurut Kepala Bidang politik dalam negeri dan ormas sudah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* seperti prinsip partisipasi yang disampaikan melalui pendidikan partai politik (parpol), prinsip transparansi sudah dapat dilihat dalam pelayanan ormas (Si Ormas) dari Menteri Dalam Negeri sudah tercatat seperti akte pendirian, prinsip orientasi pada kesepakatan yang sudah menerima pendapat dan aspirasi masyarakat seperti melalui sosialisasi terhadap pendidikan politik, dan prinsip akuntabilitas yang

setiap aktifitasnya berkaitan dengan kepentingan publik sudah dipertanggungjawabkan melalui laporan.

Bidang yang kedua yaitu Bidang wasnas dan penanganan konflik. Menurut pegawai Bidang wasnas dan penanganan konflik sudah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* seperti prinsip partisipasi yang disampaikan melalui pembentukan FKDM (Forum Kewaspadaan Divisi Masyarakat), prinsip transparansi sudah terdapat di data umum transparan data intelejen tertutup, prinsip orientasi pada kesepakatan yang sudah menerima pendapat dan aspirasi masyarakat melalui FKDM (Forum Kewaspadaan Divisi Masyarakat), dan prinsip efisiensi dan efektivitas yang sudah memaksimalkan sumber daya secara bijak dan bertanggungjawab dengan anggaran yang minim tetapi mendapat hasil kinerja yang maksimal.

Bidang yang ketiga yaitu Bidang ideologi wasbang dan ketahanan eksosbud agama. Menurut Kepala Bidang ideologi wasbang dan ketahanan eksosbud agama sudah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* seperti prinsip partisipasi yang selalu disampaikan karena setiap kegiatan melibatkan masyarakat, prinsip transparansi sudah dilakukan karena setiap kegiatan selalu diinformasikan kepada masyarakat, prinsip orientasi pada kesepakatan sudah diterapkan karena kegiatan dibidang tersebut sudah melakukan kerjasama dengan PT, dan prinsip efisiensi dan efektivitas pelayanan di wasbag bisa dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan pernyataan 3 Kepala Bidang di Kantor Bakesbangpol Kota Malang sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan

publik dalam beberapa bidang, terdapat beberapa permasalahan dalam penerapan *good governance*, yaitu :

1. Penempatan SDM yang tidak sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dibutuhkan sehingga hasil kerja tidak maksimal.

Kebutuhan akan sumber daya manusia sangat penting untuk keberhasilan dalam penerapan *good governance*. Berdasarkan pernyataan kepala bidang Wasnas dan Penanganan Konflik bahwa tidak tepatnya penempatan sumber daya manusia atau pegawai yang sesuai dengan keahliannya jadi hasil kerjanya tidak maksimal. Permasalahan ini termasuk dalam prinsip *good governance* yaitu efektivitas

2. Sering terjadinya mis komunikasi antara pegawai, masyarakat, ormas, dan lain-lain.

Berdasarkan pernyataan kepala bidang Politik Dalam Negeri dan Ormas bahwa seringkali terjadi mis komunikasi atau terjadi kesalahpahaman saat menerima informasi. Permasalahan ini termasuk dalam prinsip *good governance* yaitu transparansi.

3. Fasilitas untuk pegawainya seperti aplikasi presensi (SIPRETI) yang masih belum lancar.

Di Kantor Bakesbangpol Kota Malang sekarang presensi kehadiran dan pulang pegawai tetap menggunakan fingerprint, tapi juga dengan aplikasi presensi (SIPRETI). Aplikasi presensi (SIPRETI) ini tentunya terdapat kendala atau masalah seperti aplikasi hanya bisa diakses dengan hp android, lokasi presensi tidak sesuai atau tidak presisi, sering gagal login atau tidak bisa

diakses bila ada pegawai yang dinas diluar kantor. Permasalahan ini termasuk dalam prinsip *good governance* yaitu efektivitas.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Malang (Studi Kasus Pelayanan Publik di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kota Malang).”**

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Bakesbangpol Kota Malang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat pada penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Bakesbangpol Kota Malang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Bakesbangpol Kota Malang
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis apa saja faktor pendukung dan penghambat pada penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Bakesbangpol Kota Malang

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian memiliki manfaat sebagai tindak lanjut dari apa yang telah dirumuskan, Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini, sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Praktis

- a. Bagi pemerintah, dapat menjadi suatu bahan masukan bagi Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.
- b. Bagi pegawai, dapat menjadi bahan masukan untuk memperbaiki kinerja pelayanan terhadap masyarakat.

##### 2. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan penelitian selanjutnya dengan menjadikan referensi yang memiliki kesamaan variable penelitian.
- b. Dalam penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan yang dapat dipergunakan dalam penulisan karya ilmiah di bidang Ilmu Administrasi.
- c. Untuk lebih memahami teori-teori yang telah di pelajari selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ilmu Administrasi.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Malang yang dilakukan sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari partisipasi, penerapan hukum, transparansi, responsivitas, orientasi, keadilan, efektivitas, akuntabilitas, dan strategi visi. Adapun juga dalam penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Bakesbangpol Kota Malang ditemukannya faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi penerapan *good governance*. Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kota Malang sudah cukup baik dan teratur hanya saja ada beberapa prinsip *good governance* yang masih kurang baik dalam penerapannya yaitu prinsip efektivitas dan prinsip transparansi yang akhirnya dapat menghambat terwujudnya penerapan *good governance* di Kantor Bakesbangpol Kota Malang.
- b. Faktor Pendukung dan Penghambat Pada Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Malang



### 1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam penerapan *good governance* yaitu keadilan sosial, modernisasi birokrasi, pemerintahan yang kuat, pemerintahan yang akuntabel, dan yang terpenting terbebas dari KKN (Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme). Di kantor Bakesbangpol Kota Malang faktor pendukungnya yaitu memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM), menggunakan fasilitas sarana dan prasarana, dan adanya dana anggaran untuk Kantor Bakesbangpol Kota Malang sehingga dalam pengurusan berkas tidak ada biaya sama sekali.

### 2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam penerapan *good governance* dalam pelayanan publik di kantor Bakesbangpol Kota Malang yaitu kurangnya SDM dan penempatan SDM yang tidak sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dibutuhkan sehingga hasil kerja tidak maksimal, sarana dan prasarana kurang memadai atau hanya terbatas seperti komputer, peralatan ATK, terutama aplikasi absen SIPRETI yang masih ada kendala, dan terjadinya *miss communication* atau miskomunikasi antara pegawai, masyarakat, ormas, dan lain-lain seperti terjadi kesalahpahaman saat menerima informasi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan Adapun saran-saran yang mungkin dapat peneliti berikan dan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Menambah Sumber Daya Manusia (SDM) sehingga proses pelayanan cepat dengan cara merekrut pegawai baru seperti pegawai honorer atau non ASN dan juga hendaknya melakukan pelatihan kepada pegawai yang keahliannya masih kurang atau tidak sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan.
2. Melengkapi fasilitas sarana dan prasarana sebagai penunjang proses pelayanan untuk pegawai sehingga, apabila sarana dan prasarana lengkap pekerjaan akan cepat selesai dengan cara menambah fasilitas seperti komputer yang masih kurang, peralatan ATK, dan lain-lain menggunakan dana yang di berikan kepada kantor bakesbangpol kota malang.
3. Kalau tentang solusi mis komunikasi yang pertama di lapangan yaitu lebih baik memberikan kewajiban atau kewenangan melapor hanya kesatu pihak, jadi semakin diperkecil jumlah yang lapor menjadi lebih baik karena permasalahan di lapangan kalau banyak yang melapor akan jadi masalah. Yang kedua solusi mis komunikasi di kantor yaitu kalau setelah menerima informasi lebih baik ditahan dahulu sembari menunggu konfirmasi dari yang lain atau harus sama-sama koordinasi satu level, karena permasalahan yang utama itu kurang koordinasi sesama level.

## DAFTAR PUSTAKA

## Buku :

- Adisastmita, Raharjo. 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Aldridge, John. E Siswanto Sutojo. 2008. "*Good Corporate Governance*". Jakarta: PT. Damarmulia
- Amirullah dan Haris Budiyo (2014). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka setia
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- A.S Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal : 13-18
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. *Business*. <https://doi.org/10.1177/0001699303046002008>
- Brata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Budiharto, Widodo. 2010. *Robotika : Teori + Implementasi*. Yogyakarta: Andi
- Citasari, Dian dkk. 2020. Laode Ida 2002, dalam buku *Menejemen Pemerintah*. hal, 21, April
- Darmadi, Hamid. 2011. *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Djaja, H. R Danan. 1985. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Alumni. Bandung
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi. Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara. Jafar
- Jefkins, Frank. 1995. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga
- Kristanto, V. H. 2018. *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KIT)*. Yogyakarta: CV Budi Utama

- Lexy J Moleong. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- L.P Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: CV Bumi Aksara
- Mardiasmo. 1999. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: YKPN
- Mardiasmo. (2017). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi
- Mahmudi. 2016. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Edisi Ketiga,. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Meutiah Ganie Rochman. 2000. *Perubahan Pemerintahan: Good Governance*
- Miles, M.B dan A.M Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press
- Moh. Nazir. 2000. *Metode Penelitian, Cetakan Pertama*, Penerbit: Ghalia Indonesia, Jakarta.w
- Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Mukaron, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Purwanto, E.A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2017). *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik: Edisi Pertama*. In *Modul Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. <http://pusbindiklat.lipi.go.id/wp-content/uploads/MODUL-PELAYANAN-PUBLIK-CETAK.pdf>
- Sedarmayanti. dan Aziz, Yaya M. A. 2020. *Dinamika Governance di Era Revolusi Industri 4.0 Dalam teori dan Praktik Tata Kelola Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama
- SF Marbun dan Mahfud MD. 2006. *Pokok-pokok Hukum*. Liberty. Yogyakarta
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Efektifitas Implementasi Otonomi*. Daerah. Jakarta: Citra Utama.

- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana
- Wiersma William, "Trianggulasi", dalam Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif dan Penelitian Gabungan Ed 1*. Jakarta: PT Fajar Interpatama Mandiri

**Jurnal :**

- Andini, R., Amin, M. J., & Dyastari, L. 2017. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(4), 1571-1582.
- Cahyadi, A. 2016. *Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya)*. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(2), 479-494.
- Darmi, T. 2016. *Penerapan Prinsip Good Governance Untuk Layanan Publik*. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 4(2), 97-102.
- Handayani, Fitria. A., & Nur, Mohamad. I. 2019. *Implementasi Good Governance Di Indonesia*. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 1-11
- Iza, I. N., Habibi, M. M., & Sukriono, D. 2022. *Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang*. *Jurnal Civic Hukum*, 7(1), 88-89.
- Jamal, Y., Mustanir, A., & Latif, A. 2020. *Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Ciro-Ciro Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang*. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintah*, 8(3), 207-212.
- Mardiasmo. 2006. *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance*
- Mastika, N. A., & Sandiasa, G. (2020). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Siaran Di RRI Singaraja*. *Locus Majalah Ilmiah FISIP*, 12(2), 72-86.
- Nubatonis, S. E., Rusmiwari, S., & Suwasono, S. (2014). *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 3(1), 16-20.

- Rohman, A., Hanafi, Y. S., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *REFORMAS*, 9(2), 153-160
- Safrijal., Basyah, M. N., & Alir, H. (2016). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* oleh Aparatur Pelayanan Publik di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan*, 1(1), 176-191.
- Triyanto, D., Purnawan, H., & Saputra, B. (2021). Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Application Of Good Governance Principles In Public Services At The Betungan Community Health Center, Bengkulu City. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 7(1), 1-6.

**Skripsi :**

- Mappaoddang, A. B. (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Di Kantor Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng.
- Wildansyah. (2022). Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Camat Plampang Kabupaten Sumbawa.

**Dokumen Resmi Negara :**

- Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Pasal 3 UU No. 25 Tahun 2009 tentang tujuan pelayanan publik
- Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan pelatihan jabatan pegawai negeri sipil
- Permendagri No. 78 Tahun 2020 tentang Bantuan Partai Politik
- Permendagri No. 56 Tahun 2017 tentang Pengawasan Ormas dan Tim Terpadu
- PERMENPAN Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan
- Perwal No. 80 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- Undang-undang No. 17 Tahun 2013 tentang organisasi kemasyarakatan (Ormas)
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang tujuan pelayanan publik
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
- UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 1 ayat (2)
- Peraturan Menteri Bersama No. 9 dan 8 Tahun 2006 Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri (Forum Kerukunan Umat Beragama)
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 34 Tahun 2016 (Forum Pembangunan Kebangsaan)
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 12 Tahun 2019 (Narkotika)
- Perka PBB No.3 Tahun 2022 dan Perpres No. 51 Tahun 2022 (Rekrutmen Paskibraka)

**Website :**

- Abdhul, Yusuf. (2022). *Good Governance* : Pengertian, Prinsip, dan Faktor Kunci. [https://deepublishstore.com/blog/good-governance/#Faktor Kunci Keberhasilan Good Governance](https://deepublishstore.com/blog/good-governance/#Faktor_Kunci_Keberhasilan_Good_Governance) (Diakses pada 05 Juli 2023)
- Aeni, Nur. S. (2022). Memahami Pengertian Implementasi, Tujuan, Faktor, dan Contohnya. <https://katadata.co.id/sitinuraeni/berita/6243accfd3afb/memahami-pengertian-implementasi-tujuan-faktor-dan-contohnya> (Diakses pada 25 Desember 2022)
- Dwiyanto, Agus.2005. Mewujudkan *Good Governnace* Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press. [https://books.google.co.id/books?id=fV0XEAAAQBAJ&pg=PA1&hl=id&source=gbs\\_toc\\_r&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=fV0XEAAAQBAJ&pg=PA1&hl=id&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false) (Diakses pada 25 Desember 2022)
- Farahsati, Winda. (2022). Apa Itu Implementasi? Pengertian, Tujuan, dan Contohnya. <https://vocasia.id/blog/implementasi-adalah/> (Diakses pada 13 Maret 2023)
- Hardi, M. (2022). Pengertian *Good Governance*: Sejarah, Tujuan, dan Implementasinya. [https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-good-governance/#Unsur Good Governance](https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-good-governance/#Unsur_Good_Governance) (Diakses pada 25 Desember 2022)

- Maulida, Widiya. (2018). Hambatan dalam Mewujudkan *Good Governance*. <https://www.kompasiana.com/widiyamaulida/5c08b8c1bde5751702421776/hambatan-dalam-mewujudkan-good-governance> (Diakses pada 9 Maret 2023)
- Mustanir A. (2022). Pelayanan Publik [Internet], CV. Penerbit Qiara Media. [https://www.google.co.id/books/edition/PELAYANAN\\_PUBLIK/FpCFEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/PELAYANAN_PUBLIK/FpCFEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1) (Diakses pada 3 Maret 2023)
- Salma. (2022). Pengertian, Isi, dan Contoh Fokus Penelitian. <https://penerbitdeepublish.com/pengertian-isi-dan-contoh-fokus-penelitian/> (Diakses pada 25 Desember 2022)
- Siadari, C. (2020). Pengertian Penerapan Menurut Para Ahli. <https://www.kumpulanpengertian.com/2020/09/pengertian-penerapan-menurut-para-ahli.html> (Diakses pada 8 Maret 2023)
- Wardhana., A. (2022). Prinsip, Asas, Dan Unsur Pelayanan Publik. [https://www.researchgate.net/publication/359232993\\_PRINSIP\\_ASAS\\_DAN\\_UNSUR\\_PELAYANAN\\_PUBLIK](https://www.researchgate.net/publication/359232993_PRINSIP_ASAS_DAN_UNSUR_PELAYANAN_PUBLIK) (Diakses pada 6 Maret 2023)
- Wijaya., Pudjiarti, E. S., & Winarni, A. T. (2018). Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) [Internet], Penerbit Pustaka Magister. <https://sites.google.com/site/pustakamagister29/dr-wijaya-sh-mhum/buku-ajar-good-governance-tata-kelola-pemerintahan-yang-baik> (Diakses pada 25 Desember 2022)
- Ziaggi, Fadhil. Z. (2022) Implementasi : Pengertian, Tujuan, dan Jenis-Jenisnya. <https://www.gramedia.com/literasi/implementasi/> (Diakses pada 25 Desember 2022)

