

**PELAKSANAAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DALAM *GOOD*  
*GOVERNANCE***

**(di Kelurahan Alai Kecamatan Ungar Kabupaten Karimun)**

**SKRIPSI**



**MUHAMMAD REZSKY DUNIAWAN**

**NIM: 180563201097**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG**

**2022**

**PELAKSANAAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DALAM *GOOD  
GOVERNANCE***

**(di Kelurahan Alai Kecamatan Ungar, Kabupaten Karimun)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memehuni salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana



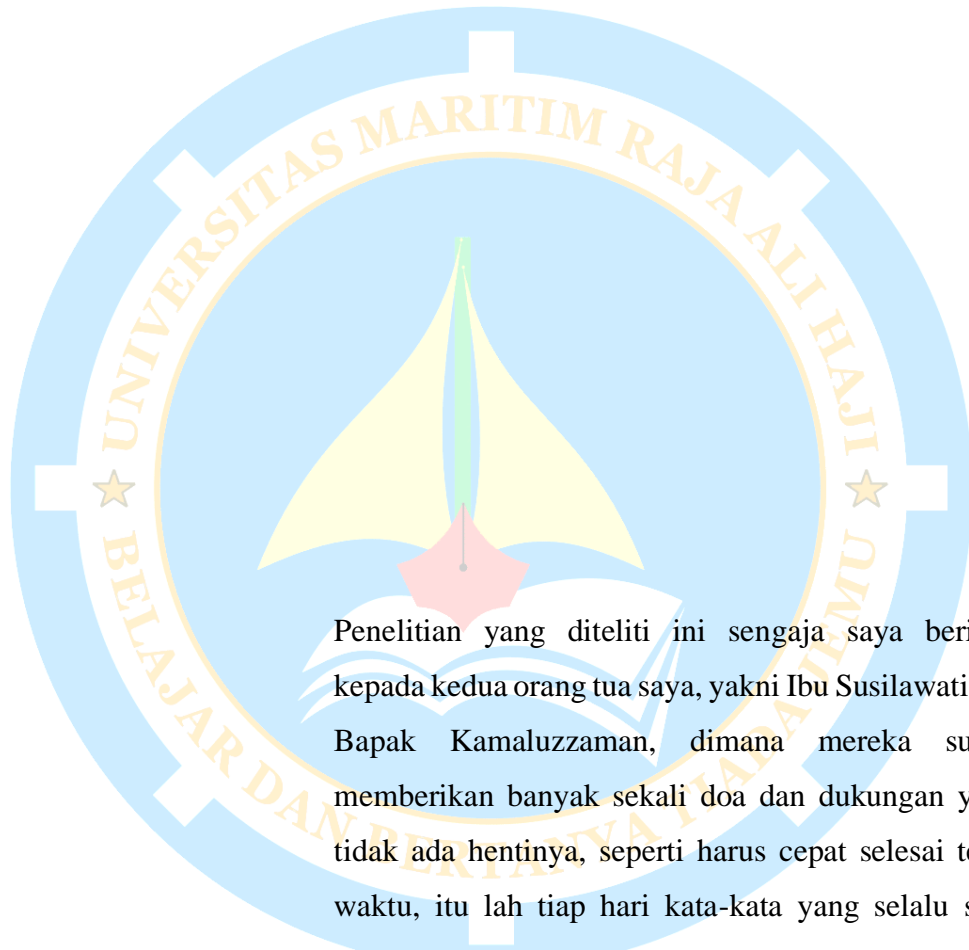
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG**

**2022**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

### MOTTO

Hidup di dunia hanyalah satu kali lindungilah orang yang menurutmu sangat berharga



Penelitian yang diteliti ini sengaja saya berikan kepada kedua orang tua saya, yakni Ibu Susilawati dan Bapak Kamaluzzaman, dimana mereka sudah memberikan banyak sekali doa dan dukungan yang tidak ada hentinya, seperti harus cepat selesai tepat waktu, itu lah tiap hari kata-kata yang selalu saya dengar dan membuat saya termotivasi untuk menyelesaikan S-1 ini dengan tepat waktu

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Rezsky Duniawan

Nim 180563201097

Program studi : ilmu administrasi negara

Fakultas : fakultas ilmu sosial dan ilmu politik

Judul : Pelaksanaan Prinsip pelayanan publik dalam *good govt* (Di Kelurahan Alai Kecamatan Ungar, Kabupaten Karimun)

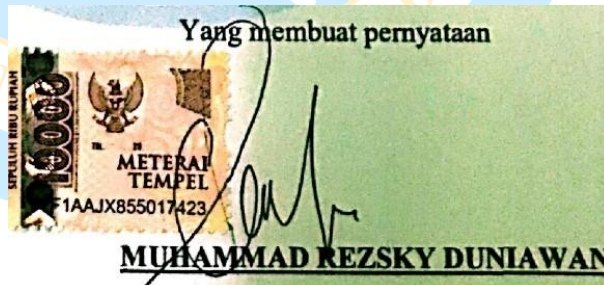
Hadirnya surat pernyataan tersebut, saya berikan pernyataan bahwa skripsi yang dibuat bukanlah karya yang menjiplak ataupun karya yang sudah pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali karya-karya yang menjadi acuan dalam penulisan dan tentunya sudah penulis tulis sebagai daftar referensi.

Jika suatu saat skripsi ini terbukti ada beberapa plagiatnya, maka saya bersedia jika skripsi ini bisa dibatalkan dan dibatalkan pula gelar akademik yang sudah saya dapatkan (51) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional).

Pernyataan ini saya buat dengan rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila terbukti melakukan kecurangan dalam skripsi ini.

Tanjungpinang 24 juni 2022

Yang membuat pernyataan



METERAI TEMPEL  
F1AAJX855017423

**MUHAMMAD REZSKY DUNIAWAN**

NIM : 180563201097

**PERSETUJUAN  
USULAN PENELITIAN UNTUK DISEMINARKAN**

Dosen Pembimbing Usulan Penelitian mahasiswa:

Nama : Muhammad Rezsky Duniawan

Nomor Induk Mahasiswa : 180563201097

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Usulan Penelitian : Pelaksanaan good governance melalui pelayanan publik yang efisien, responsif dan non-partisan

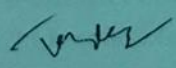
Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Usulan Penelitian ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diseminarkan.

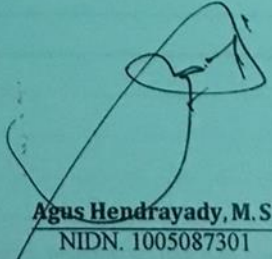
Tanjungpinang, Januari 2022

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

  
**Jamhur Poti, M. Si.**  
NIDN. 1010016404

  
**Agus Hendrayady, M. Si**  
NIDN. 1005087301

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara

  
**Edison, S.AP., M.PA**

NIP/NIDN. 198612302014041001/1030128601



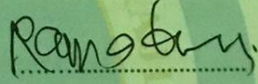
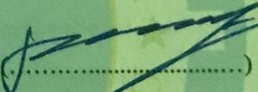

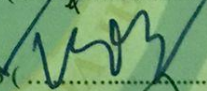

## PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Rezsky Duniawan  
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201097  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul usulan penelitian : Pelaksanaan Prinsip pelayanan publik dalam *good governance*  
(Di Kelurahan Alai Kecamatan Ungar Kabupaten Karimun)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam sidang skripsi pada tanggal 24 juni 2022 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

### Dewan Penguji

1. **Ramadhani Setiawan S.Sos, M.Soc.Sc** Ketua   
NIP/NIDN. 100903710
2. **Dr. H. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si** Anggota 1   
NIP/NIDN. 1009037101
3. **Firman, ST., M.A.P** Anggota 2   
NIP/NIDN. .0003108704
4. **H. Jamhur Poti, SE., M.Si** Anggota 3   
NIP/NIDN. 101001604
5. **Agus Hendravady S.Sos, M.Si** Anggota 4   
NIP/NIDN. 1005087301

Disahkan oleh Dekan



**Dr. Orsoo Adhianto, S.H., M.H.**

NIP- 198109292015041002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada tuhan yang mahA esa, karena atas berkat dan rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (d disesuaikan dengan program studi). Penulis menyadari bahwa ‘tanpa bantuan dan bimbang dari berbagai pihak ‘dari masa perkuliahan sampai peyusunan skripsi ini sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini .oleh karena itu ‘ penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Agung Dhamar syakti, S.Pi, DEA. Selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan ilmu dan pengetahuan pada Lembaga yang dipimpin.
2. Dr. Oksep Adhyanto, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
3. Edison, S.AP., M.PA, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara
4. Ramadhani Setiawan S.Sos, M.Soc.Sc selaku ketua penguji yang telah memberikan arahan terkait skripsi penulis.
5. Dr. H. Rumzi Samin.,S.Sos.,M.Si selaku anggota 1 yang telah banyak memberikan masukan terhadap skripsi penulis.
6. Firman.,S.T.M.A.P selaku anggota 2 selaku anggota 1 yang telah banyak memberikan masukan terhadap skripsi penulis.

7. H. Jamhur Poti, SE.,M.Si selaku pembimbing utama yang telah banyak memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktunya untuk membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Pak Agus Hendrayady M.Si selaku pembimbing pendamping, yang telah banyak mmberikaan masukan dan arahan.
9. Terima kasih kepada Cici Lia Yolanda, adik tersayang M. Kakanda Irbil Aswazza dan bg Ridan. yang selalu mendoakan, memotivasi, menasehati, memberikan kasih serta sayang yang besar serta selalu memberikan dukungan dalam hal apapun untuk peneliti menyelesaikan kuliah.
10. Terimakasih kepada seluruh Informan yang telah membantu atas informasi yang diberikan dalam proses pembuatan skripsi ini.
11. Terimakasih untuk Teman-teman “SAUDARA RANTAU” dan Teman-teman kuliah seperjuangan Serta kepada kakak-kakak tingkat yang telah membantu dan medoakan sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk diri sendiri Terimakasih sudah berjuang sejauh ini tanpa disadari akhirnya sampai ketitik yang paling kamu tunggu, kamu sangat hebat.

Tanjungpinang 24 juni 2022



**MUHAMMAD REZSKY DUNIAWAN**  
NIM: 180563201097



**PERNYATAAN**  
**PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Muhammad Rezsky Duniawan  
Nomor Induk Mahasiswa :18056320201097  
Program Studi :Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas :Ilmu sosial dan Ilmu politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Jenis karya :Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji bebas royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah yang berjudul :

Pelaksanaan Prinsip pelayanan publik dalam good governance (di Kelurahan Alai Kecamatan Ungar, Kabupaten Karimun)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dibuatdi: Tanjungpinang  
Pada tanggal : 24 juni 2022  
Yang menyatakan,



**MUHAMMAD REZSKY DUNIAWAN**

NIM.180563201097

**PELAKSANAAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DALAM GOOD  
GOVERNANCE**

**(di Kelurahan Alai Kecamatan Ungar, Kabupaten Karimun)**

**Oleh**

**MUHAMMAD REZSKY DUNIAWAN  
NIM: 180563201097**

**Abstrak**

Penelitian ini adalah tentang pelaksanaan prinsip pelayanan publik dalam *good governance* di kelurahan alai kecamatan ungar. Ada beberapa permasalahan yang melatar belakangi peneliti dalam melakukan penelitian ini diantaranya adalah belum terlaksananya pelayanan *good governance*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah tentang Bagaimana prinsip pelayanan publik dalam *good governance* di kelurahan alai Kecamatan Ungar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif. Instrument dalam penelitian ini menggunakan teori A,Zeithaml, A,Parasuraman, dan leonard L.Berry, *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Dengan indikator yang telah ditentukan faktor penyebab rendahnya prinsip pelayanan publik dalam *good governance* di kelurahan alai Kecamatan Ungar. kurang disiplinnya kerja dan kurangnya SDM yang ada di kelurahan Alai, hasil penelitian ini menunjukkan prinsip-prinsip *good governance*, belum berjalan maksimal dimana terdapat beberapa indikator yang belum diterapkan di kantor lurah alai kecamatan ungar. hal ini dapat dilihat dari indikator (1) tangibles dimana kurangnya sarana-prasarana membuat pelayanan tidak berjalan dengan baik, perlunya penambahan peralatan seperti printer dan computer. (2) *reliability* hal ini kantor lurah alai kurangnya sdm. Ini membuat pelayanan kurang dan tidak mampu mengoperasikan peralatan secara maksimal. (3) *responsiveness* pelayanan publik di kantor lurah alai suda melayani secara baik dan cepat, (4) *assurance* pegawai kantor lurah alai sudah melakukan sop yang semestinya, tetapi masih ada kurangnya kejelasan tentang jangka waktu penyelesaian. (5) *empathy* pelayanan di kantor lurah alai sudah berjalan dengan baik, pegawai yang ada di instansi tersebut sudah ramah dan sopan. Kesimpulan dalam penelitian ini pelaksanaan prinsip pelayanan publik dalam *good governance* di kelurahan alai sudah terlaksanakan, meskipun masih ada beberapa indikator yang masih menjadi hambatan pelayanan di kelurahan alai kecamatan ungar, kabupaten karimun.

Kanta kunci : Pelaksanaan, Responsif, *Good governance*

# IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICE PRINCIPLES IN GOOD GOVERNANCE

(In Alai kelurahan Ungar District Kabupaten Karimun)

by

**MUHAMMAD REZSKY DUNIAWAN**

**NIM: 180563201097**

## *Abstract*

*This research is about the implementation of the principles of public service in good governance in the sub-district of Alai Ungar. There are several problems behind the researchers in conducting this research, including the lack of good governance services. The purpose of this study was to answer the formulation of the problem regarding the principles of public service in good governance in the Alai sub-district, Ungar District. The method used in this research is qualitative. The instrument in this study uses the theory A, Zeithaml, A, Parasuraman, and Leonard L. Berry, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. With the indicators that have been determined, the factors causing the low principle of public service in good governance in the Alai sub-district, Ungar District. lack of work discipline and lack of human resources in the Alai sub-district, the results of this study show that the principles of good governance have not been running optimally where there are several indicators that have not been implemented in the village head office in the Ungar sub-district. this can be seen from indicators (1) tangibles where the lack of infrastructure makes the service not run well, the need for additional equipment such as printers and computers. (2) the reliability of this case is that the lurah's office lacks SDM. This makes the service less and unable to operate the equipment optimally. (3) the responsiveness of public services at the ala village head office does not serve well and quickly, (4) the assurance that the lurah's office employees have carried out the proper SOP, but there is still a lack of clarity about the completion period. (5) Empathy, the service at the Alai Lurah office has gone well, the employees at the agency are friendly and polite. The conclusion in this study is that the implementation of the principles of public service in good governance in the Alai Village has been implemented, although there are still some indicators that are still obstacles to service in the Alai Village, Ungar Subdistrict, Karimun Regency.*

*Keywords: Implementation, Responsive, Good governance*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL (COVER).....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERSUTUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2. Manfaat Praktis.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 kerangka teori.....	11
2.2.1 <i>Good governance</i> .....	11
2.2.2 Makna dan tujuan <i>good governance</i> .....	13
2.2.3 Pelayanan publik.....	14
2.2.4 Responsiviness.....	21
2.2.5 Kelurahan.....	25
2.3 kerangka pemikiran.....	28
2.4 Definisi konsep.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Pendekatan penelitian.....	32
3.2 Objek dan lokasi penelitian.....	32
3.1.1 Objek penelitian.....	32
3.1.2 Lokasi penelitian.....	32
3.3 Fokus penelitian.....	33
3.4 Sumber data.....	33
3.4.1 Data primer.....	33
3.4.2 Data sekunder.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34

3.5.1 Observasi .....	34
3.5.2 Wawancara .....	35
3.5.3 Dokumentasi.....	35
3.6 Informan.....	36
3.7 Teknik analisis data .....	36
3.7.1 Reduksi data .....	37
3.7.2 Penyajian data .....	37
3.7.3 Menarik kesimpulan .....	37
3.8 Jadwal penelitian.....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Objek dan Lokasi Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran umum alai kecamatan ungar .....	39
4.1.2 Gambaran umum kelurahan alai kecamatan ungar .....	41
A. latar belakang.....	41
B. Visi dan Misi kantor lurah alai kecmatan ungar .....	44
C. Struktur organisasi dan data kerja ( SOTK) kelurahan alai kecamatan ungar.....	45
4.2 Hasil Penelitian .....	48
4.2.1 Identitas informan.....	47
4.2.2 Pelaksanaan prinsip pelayanan publik dalam <i>good governance</i> .....	48
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>90</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 informan penelitian .....	36
Tabel 3. 2 jadwal penelitian .....	33
Tabel 4.1 jumlah penduduk kelurahan alai.....	37
Tabel 4.2 kondisi sosial kelurahan alai.....	37
Tabel 4.3 jumlah lurah berdasarkan jabatan.....	38
Tabel 4.4 jumlah pegawai berdasarkan jenjang Pendidikan.....	42



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 segitiga pelayanan publik.....	18
Gambar 1.2 kerangka pemikiran.....	28

