

SKRIPSI



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI
PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
PADA KELURAHAN PANINGGILAN UTARA KOTA TANGERANG**

Disusun Oleh:

Nama : Haniyah Putri Salita

NPM : 2011011182

Jurusan : Administrasi Pembangunan Negara

Program Studi : Administrasi Pembangunan

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI
PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
PADA KELURAHAN PANINGGILAN UTARA
KOTA TANGERANG**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Terapan**

Oleh

**NAMA : HANIYAH PUTRI SALITA
NPM : 2011011182
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : APN**

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : HANIYAH PUTRI SALITA
NPM : 2011011182
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
JUDUL : PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK MELALUI PENERAPAN PRINSIP-
PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* PADA
KELURAHAN PANINGGILAN UTARA KOTA
TANGERANG

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan
Pada, 15 Mei 2024

Pembimbing



Dr. Edy Sutrisno, S.E., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta pada 20 Mei 2024.

Ketua merangkap Anggota



(Dra. Hamidah Rosidanti Susilatun, MEM)

Sekretaris merangkap Anggota



(Rindri Andewi Gati, S.AP., M.KP)

Anggota



(Dr. Edy Sutrisno, S.E., M.Si)

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Haniyah Putri Sallita

NPM : 2011011182

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Kelurahan Paninggilan Utara Kota Tangerang” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penelitian Tugas Akhir ini merupakan **hasil plagiat atau penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 13 Mei 2024

Peneliti



Haniyah Putri Salita

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Kelurahan Paninggilan Utara Kota Tangerang”.

Adapun penyusunan skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Publik (S.Tr. AP). Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak, baik dukungan secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada **Bapak Dr. Edy Sutrisno, S.E., M.Si.**, selaku dosen pembimbing serta selaku Wakil Direktur III Bidang Kemahasiswaan Politeknik STIA LAN Jakarta yang senantiasa selalu sabar dalam membimbing, memberikan arahan dan masukan, memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.

Selanjutnya, peneliti juga ingin memberikan ungkapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, MA selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
2. Ibu Dr. Hidayaturahmi, S.Sos., MPA selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan masukan dan arahan kepada peneliti selama masa perkuliahan.
3. Segenap dosen dan staf di Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah membantu peneliti selama berkuliah di Politeknik STIA LAN Jakarta.
4. Ibu Retno Widiastuti selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan dan Pelayanan Umum, Bapak Malik Aziz dan Ibu Siti Jubaedah selaku Petugas pelayanan di Kelurahan Paninggilan Utara sebagai salah satu *key informant* yang dipilih oleh peneliti.
5. Kepada orangtua yang peneliti sayangi, yang telah mendoakan dan memberikan dukungan yang tiada henti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan studinya hingga mendapatkan gelar Sarjana.

6. Kepada kakek dan nenek yang peneliti cintai, yang selalu mendoakan, menyemangati, memotivasi dan selalu memberikan dukungan kepada peneliti hingga peneliti mendapatkan gelar Sarjana.
7. Farisih selaku orang yang selalu sabar, memberikan dukungan dan motivasi serta selalu menemani peneliti dalam segala kondisi hingga peneliti mendapatkan gelar sarjana.
8. Sahabat peneliti (Nabol, Adeth, Iday, Kiky dan Haidar) yang selalu menghibur dan memberikan motivasi kepada peneliti sejak Sekolah Menengah Atas.
9. Ranisha, Ishmi dan Pipit selaku teman-teman terdekat peneliti yang selalu ada dan selalu menyemangati.
10. Yok 4/4 Yok (Fitri, Nadya, Mei, Thania, Rahma, Lilis, Imah, Jay, Firda, Nurul dan Helen), selaku teman-teman seperjuangan selama perkuliahan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu senantiasa mendukung dan memberikan semangat kepada peneliti.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti harap skripsi ini dapat membantu untuk menambah wawasan dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 13 Mei 2024

Peneliti,
HPS

ABSTRAK

Haniyah Putri Salita (2011011182)

“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* PADA KELURAHAN PANINGGILAN UTARA, KOTA TANGERANG”

Skripsi, xiii hlm, 109 halaman

Dosen Pembimbing: Dr. Edy Sutrisno, S.E., M.Si

Pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat dilihat dan dinilai dari seberapa berhasilnya tingkat penyelenggaraan kebijakan dan program yang telah dijalankan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kelurahan Paninggilan Utara sampai saat ini masih ditemukan kelemahan-kelemahan di dalam pelaksanaannya. Permasalahan tersebut berkaitan langsung dengan beberapa prinsip *good governance* yaitu, prinsip transparansi terkait akses informasi, prinsip efektivitas dan efisiensi terkait kompetensi pelaksana, prinsip keadilan terkait mekanisme pengambilan nomor antrian yang belum terurut, dan prinsip akuntabilitas terkait disiplin jam kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta menyusun strategi pelayanan publik melalui penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer melalui wawancara, data sekunder melalui dokumentasi yang dapat membantu peneliti dalam memberikan data dan informasi. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan strategi yang dinilai berdasarkan faktor ketatalaksanaan, komitmen pimpinan, kompetensi sumber daya manusia, sarana prasarana dan teknologi informasi. Melalui strategi tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Paninggilan Utara.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Peningkatan Kualitas Pelayanan; *Good Governance*

ABSTRACT

Haniyah Putri Salita, 2011011182

“IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES THROUGH THE APPLICATION OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES AT THE NORTH PANINGGILAN VILLAGE”

Undergraduate Thesis, xiii pages, 109 pages

Supervisor: Dr. Edy Sutrisno, S.E., M.Si

Good governance can be seen and assessed by how successful the level of implementation of the policies and programs that have been implemented is. Until now, public services provided by the Paninggilan Utara Subdistrict still have weaknesses in their implementation. This problem is directly related to several principles of good governance, namely, the principle of transparency pertaining to access to information, the principle of effectiveness and efficiency associated with the competence of implementers, the principle of justice related to the mechanism for taking unordered queue numbers, and the principle of accountability related to discipline in working hours. This research aims to determine the quality of public services, identify factors inhibiting and supporting quality in delivering public services, and develop public service strategies through applying good governance principles. The research method used is descriptive qualitative with primary data collection techniques through interviews, and secondary data through documentation which can help researchers in providing data and information. This research shows that the public still does not feel satisfied with the quality of public services, so it is necessary to improve the quality of public services by using strategies that are assessed based on management factors, leadership commitment, human resource competence, infrastructure, and information technology. Through this strategy, it is hoped that it can increase community satisfaction with the quality of services provided by Paninggilan Utara Subdistrict.

Keywords: Public Services; Improving Service Quality; Good Governance

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori	10
1. Tinjauan Kebijakan	10
2. Tinjauan Teori.....	13
B. Konsep Kunci	31
C. Kerangka Berpikir	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Metode Penelitian.....	34
B. Teknik Pengumpulan Data	35

C. Instrumen Penelitian.....	38
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	41
A. Penyajian Data.....	41
1. Deskripsi Lokus Penelitian	41
2. Data Hasil Penelitian.....	47
B. Pembahasan	72
C. Sintesis Pemecahan Masalah.....	92
BAB V Kesimpulan dan Saran	102
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran	104
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran 1 Pedoman Wawancara Survei Kepuasan Masyarakat	
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	
Lampiran 3 Pedoman Telaah Dokumen	
Lampiran 4 Transkrip Hasil Wawancara Survei Kepuasan Masyarakat	
Lampiran 5 Tabel Hasil Wawancara Survei Kepuasan Masyarakat	
Lampiran 6 Transkrip Hasil Wawancara Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	
Lampiran 7 Tabel Hasil Wawancara Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	
Lampiran 8 Hasil Telaah Dokumen	
Lampiran 9 Hasil Evaluasi Desa dan Kelurahan Paninggilan Utara Tahun 2023	
Lampiran 10 Surat Penelitian dari Politeknik STIA LAN Jakarta	
Lampiran 11 Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Kelurahan Paninggilan Utara	
Lampiran 12 Surat Keterangan Hasil Turnitin	
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Rencana Kinerja 2019-2023 Kecamatan Ciledug	5
Tabel 1. 2 Realisasi Sasaran Kecamatan Ciledug	6
Tabel 3. 1 Daftar <i>Key Informant</i> Penelitian	36
Tabel 4. 1 Sumber Daya Manusia Kelurahan Paninggilan Utara Berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4. 2 Sumber Daya Manusia Kelurahan Paninggilan Utara Berdasarkan Golongan	44

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 3. 1 Analisis Data.....	39
Gambar 4. 1 Peta Batas Kelurahan Paninggilan Utara.....	42
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kelurahan Paninggilan Utara.....	45



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR SINGKATAN

AUPB	: Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik
CCTV	: <i>Close Circuit Television</i>
Ha	: Hektare
IKD	: Identitas Kependudukan Digital
KIA	: Kartu Identitas Anak
KK	: Kartu Keluarga
KKN	: Korupsi Kolusi Nepotisme
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
LAN	: Lembaga Administrasi Negara
LKJIP	: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah
Renstra	: Rencana Strategis
RPJMD	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
RPJMN	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional
RT	: Rukun Tetangga
RW	: Rukun Warga
SKCK	: Surat Keterangan Catatan Kepolisian
SKM	: Survei Kepuasan Masyarakat
SKTM	: Surat Keterangan Tidak Mampu
SPPT PBB	: Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang – Pajak Bumi dan Bangunan
UNDP	: <i>United Nation Development Programme</i>
UU	: Undang-Undang

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewajiban bagi aparatur sipil negara untuk memenuhi hak yang diberikan kepada masyarakat dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dalam bentuk barang, jasa maupun pelayanan administratif sesuai dengan peraturan dan diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas saat ini menjadi pedoman bagi pemerintah sejalan dengan berkembangnya masyarakat yang peduli terhadap jalannya penyelenggaraan pelayanan. Untuk itu telah ditetapkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai acuan untuk mewujudkan birokrasi pelayanan yang prima, berkualitas dan berkelanjutan. Dengan menerapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 diharapkan bahwa birokrasi pelayanan publik dapat mewujudkan perubahan yang positif baik bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan. Menurut Hardiansyah (2018) pada prinsipnya setiap pelayanan publik, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa. Sebab, masyarakat merupakan pihak yang menerima manfaat secara langsung. Penyelenggaraan pelayanan publik dengan kualitas yang baik akan menentukan sejauh mana penyelenggara menjalankan perannya dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan tujuannya.

Pelayanan bisa dikatakan sudah memiliki kualitas yang baik dan memuaskan jika pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan, harapan serta tuntutan dari masyarakat. Jika masyarakat masih belum puas dan masih banyak tuntutan serta masalah terhadap pelayanan yang diberikan, maka tersebut dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan dalam pelayanan publik belum berkualitas.

Ibrahim (Hardiansyah, 2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu proses yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan dimana kualitasnya dapat dinilai dan ditentukan pada saat adanya proses penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk dapat menilai seberapa baik dan buruknya suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara, diperlukan kriteria yang dapat menunjukkan bahwa suatu pelayanan publik telah terselenggara dengan baik atau tidak. Dalam hal ini peneliti menilai baik buruknya kualitas menggunakan survei kepuasan masyarakat guna melihat apakah masyarakat sudah puas atau belum dengan kualitas pelayanan yang diselenggarakan di kelurahan. Jika masyarakat rata-rata sudah menjawab puas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan sudah baik, namun jika masyarakat menjawab belum dapat dipastikan kualitas pelayanan masih buruk.

Mendirikan sebuah penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai kualitas yang baik bukanlah hal yang mudah. Akan ditemui banyaknya tantangan dan kendala yang harus disikapi dan ditindak dengan positif agar pengembangan pelayanan selanjutnya dapat lebih baik dan belajar dari kesalahan sebelumnya. Tantangan dan kendala ini merupakan hal yang umum terjadi di setiap penyelenggaraan pelayanan. Disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang paling umum dalam pelayanan publik, yaitu komunikasi antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan, struktur organisasi, sistem informasi, kepekaan atas permintaan dan penawaran, prosedur, serta ketidakpercayaan publik terhadap penyelenggara pelayanan (LAN, 2003). Hal ini menyebabkan masyarakat sulit untuk mendapatkan kepercayaan terhadap penyelenggara pelayanan, sehingga masyarakat mencari cara lain untuk memperoleh pelayanan melalui cara-cara tertentu.

Penerapan *good governance* merupakan sebuah cara bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menciptakan dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang diharapkan bagi masyarakat. Pernyataan mengenai penerapan *good governance* tersebut didukung dengan pemberlakuan Undang-Undang Nomor 30

Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Dalam Undang-Undang ini, berupaya untuk membangun, pola pikir, sikap, perilaku, budaya dan pola tindak administrasi yang demokratis, objektif, dan profesional dalam rangka menciptakan keadilan dan kepastian hukum. Agar penyelenggara pemerintah dapat memberikan pemerintahan yang berkualitas dan berdampak baik terhadap jalannya tujuan penyelenggaraan pelayanan publik serta dapat menjalankan pemerintahan yang bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dibutuhkannya penerapan *good governance* di setiap instansi.

Pada hakikatnya pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat dilihat dan dinilai dari seberapa berhasil tingkat penyelenggaraan kebijakan dan program yang dijalankan, hal ini bisa dilihat dari kualitas pelayanan publiknya. Apabila aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik sudah menerapkan *good governance* maka pemberian pelayanan publik tersebut sudah maksimal dalam kegiatannya. Hal ini menjadikan sebuah tantangan dalam suatu instansi untuk mewujudkan *good governance*, karena diperlukan perubahan secara menyeluruh pada semua aspek kelembagaan yang terlibat. Pemerintah dan masyarakat harus berperan aktif dan saling melengkapi guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Selain membutuhkan perubahan secara menyeluruh, dibutuhkan juga penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan birokrasi kinerja aparatur negara. Dalam Rencana Strategis Lembaga Administrasi Negara Tahun 2015-2019 disebutkan bahwa salah satu tujuan utama di era reformasi adalah menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, berwibawa, dan profesional. Pemerintahan ini harus mampu menjalankan program pembangunan dengan efektif dan efisien serta memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah menyadari pentingnya meningkatkan kualitas birokrasi sebagai elemen utama dalam pelaksanaan pembangunan. Selain itu, perlu juga ada peningkatan peran masyarakat. Oleh karena itu, semua pihak harus mendukung peningkatan kualitas

birokrasi ini secara konsisten, sehingga cita-cita untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dapat segera tercapai.

Pemerintah Daerah Kota Tangerang merupakan salah satu Pemerintah Provinsi Banten yang terus melakukan pengembangan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk tugas dan kewajiban yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan kualitas terbaik terhadap layanan yang diberikan. Sejalan dengan Visi Kota Tangerang yaitu; Terwujudnya Kota Tangerang yang Sejahtera, Berakhlakul Karimah dan berdaya saing. Berdasarkan Visi Kota Tangerang, Pemerintah Kota Tangerang ingin mewujudkan Kota Tangerang yang sejahtera dengan tercapainya taraf kehidupan masyarakat yang baik dan berkualitas sehingga terbentuk kehidupan masyarakat yang makmur dan berkeadilan. Terwujudnya Kota Tangerang yang berdaya saing diwujudkan dengan tercapainya sumber daya manusia (SDM) yang inovatif, kreatif dan kompetitif; perekonomian daerah yang inovatif, kreatif, kompetitif dan berkeadilan; infrastruktur, fasilitas, permukiman kota yang inovatif dan kompetitif dan lingkungan hidup; serta didukung oleh tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang baik, prima, inovatif, kreatif dan kompetitif.

Berdasarkan penjelasan di atas, Pemerintah Kota Tangerang dapat mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* untuk menciptakan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang baik. Prinsip-prinsip *good governance* menurut *United Nations Development Program* (UNDP) (Sedarmayanti, 2004) mengemukakan bahwa terdapat sembilan prinsip *good governance* antara lain yaitu, partisipasi (*participation*), aturan hukum (*rule of law*), transparansi (*transparency*), daya tanggap (*responsiveness*), berorientasi konsensus (*consensus orientation*), keadilan (*equity*), efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), akuntabilitas (*accountability*), dan visi strategis (*strategic vision*). Penerapan prinsip-prinsip *good governance* diharapkan menjadi tolak ukur dari kualitas pelayanan publik yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Tangerang agar terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik yang diselenggarakan di wilayah Kecamatan Ciledug sampai saat ini masih ditemukan permasalahan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Kecamatan Ciledug Tahun 2023 salah satu permasalahan utama yang dihadapi merupakan pelayanan publik yang belum optimal karena, masih adanya pegawai di kelurahan yang belum memahami tentang aplikasi terkini serta belum memadainya sarana prasarana kewilayahan. Menindaklanjuti permasalahan yang dihadapi, aparatur pemerintah harus melakukan tindakan untuk memperbaiki permasalahan dari pelayanan publik seperti meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan mengadakan pelatihan serta dapat mengusulkan pengadaan sarana prasarana agar lebih memadai untuk menunjang kegiatan pelayanan publik.

Mengacu pada Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Kecamatan Ciledug Tahun 2023, sasaran dari Kecamatan Ciledug pada tahun 2019-2023 yaitu, terwujudnya tata kelola kecamatan yang baik dan meningkatnya pelayanan umum kecamatan dan kelurahan. Dalam dokumen Renstra Kecamatan Ciledug Tahun 2019-2023 Target dan Realisasi Rencana Kinerja Tahun 2019-2023 Kecamatan Ciledug, dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut ini:

Tabel 1 1
Target dan Realisasi Rencana Kinerja 2019-2023 Kecamatan Ciledug

TUJUAN/ SASARAN	INDIKATOR	SATUAN	TARGET KINERJA					REALISASI KINERJA				
			Target 2019	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Realisasi 2019	Realisasi 2020	Realisasi 2021	Realisasi 2022	Realisasi 2023
Terwujudnya Tata Kelola Kecamatan Yang Baik	Terwujudnya Tata Kelola Kecamatan Yang Baik	IKM Pelayanan Kecamatan	85.06	85.10	85.13	85.17	85.21	84.43	91.01	86.90	87.68	88.64

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP)

Kecamatan Ciledug Tahun 2023

Dari satu periode renstra Kecamatan Ciledug terdapat hasil yang tidak sesuai target yaitu pada tahun 2019 sebesar 84.43 poin. Sedangkan pada empat tahun lainnya Kecamatan Ciledug selalu melampaui target yang ditetapkan. Secara keseluruhan target akhir Realisasi Kinerja Kecamatan Ciledug sampai dengan tahun 2023 tercapai dengan predikat sangat baik. Selanjutnya pada sasaran meningkatnya pelayanan umum kecamatan dan kelurahan dapat dijabarkan Indikator dan realisasinya dari tahun 2019-2023 pada tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1 2
Realisasi Sasaran Kecamatan Ciledug

SASARAN	INDIKATOR	SAT UAN	REALISASI				2023			Target Akhir Renstra 2023
			2019	2020	2021	2022	Target	Realisasi	%	
Meningkatnya Pelayanan Umum Kecamatan dan Kelurahan	Tingkat Pelayanan Paten Tepat Waktu	%	100	100	100	100	100	100	100	100

*Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP)
Kecamatan Ciledug Tahun 2023*

Berdasarkan tabel 1.2 di atas diketahui bahwa realisasi sasaran Kecamatan Ciledug dari tahun 2019 sampai dengan 2023 sebesar 100%. Adapun hasil perhitungan diatas diperoleh dari capaian masyarakat yang terlayani di Kecamatan Ciledug baik secara *online* maupun *offline*. Dari kedua sasaran yang tercantum dalam LKJIP Kecamatan Ciledug Tahun 2023 terdapat permasalahan yang dihadapi, yaitu sarana dan prasarana yang ada belum memadai dalam menjalankan program yang mendukung indikator kinerja, kurangnya pelatihan pegawai terkait pelayanan dan pelayanan yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik agar mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kelurahan Paninggilan Utara merupakan salah satu Instansi Pemerintah Daerah Kota Tangerang yang bertugas, menyelenggarakan urusan tata

pemerintahan, ekonomi dan pembangunan, serta kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat dalam lingkup kelurahan. Pada Kelurahan Paninggilan Utara terdiri atas beberapa bidang, diantaranya; bidang pemerintahan dan pelayanan umum, bidang ketentraman, ketertiban umum dan kesejahteraan masyarakat, bidang ekonomi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Semua bidang tersebut memiliki satu tujuan yang sama yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adapun produk pelayanan publik yang dihasilkan oleh Kelurahan Paninggilan Utara yaitu melayani dalam hal administrasi umum, pembuatan atau pergantian dokumen kependudukan, seperti aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), surat nikah, surat keterangan pindah datang dan pergi, surat kematian, surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), surat izin mendirikan usaha, surat pengantar kepolisian, program bantuan sosial, program pembangunan, dan lainnya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kelurahan Paninggilan Utara masih ditemukan kendala dan permasalahan yang berkaitan langsung dengan beberapa prinsip *good governance* yaitu; prinsip transparansi, sulitnya mencari informasi terkait Kelurahan Paninggilan Utara salah satu penyebabnya karena belum tersedianya *website* kelurahan. Prinsip akuntabilitas, pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Kelurahan Paninggilan Utara masih berjalan dengan lambat, salah satu penyebabnya karena masih kurangnya keahlian pegawai. Prinsip efektivitas dan efisiensi, aparat Kelurahan Paninggilan Utara masih kurang disiplin terkait dengan jam masuk, jam istirahat dan jam pulang kerja. Prinsip berkeadilan, pelayanan di Kelurahan Paninggilan Utara ini masih adanya aparat yang mendahului masyarakat atau kerabat yang dikenal.

Permasalahan dan kendala yang terjadi pada pelayanan publik di Kelurahan Paninggilan Utara harus segera diselesaikan. Perlunya pengambilan langkah-

langkah perbaikan yang sesuai seperti perbaikan pada sistem informasi, sumber daya, sarana prasarana, proses dan prosedur kerja. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* diperlukan untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Paninggilan Utara Kota Tangerang. Dalam penelitian ini akan memfokuskan pada beberapa prinsip *good governance* untuk menerapkan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Paninggilan Utara. Prinsip transparansi dalam informasi publik sebagai penunjang akses informasi bagi masyarakat, prinsip akuntabilitas untuk mewujudkan aparat kelurahan yang bertanggung jawab atas kinerja yang dilakukan kepada masyarakat dalam pemberian layanan, prinsip keadilan untuk memberikan pelayanan publik yang setara bagi seluruh masyarakat, serta prinsip efektivitas dan efisien untuk meningkatkan pelayanan publik secara merata,

Berdasarkan uraian penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan terkait kualitas pelayanan publik di Kelurahan Paninggilan Utara. Hal ini peneliti tuangkan dalam bentuk tulisan tugas akhir yang berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Kelurahan Paninggilan Utara Kota Tangerang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditentukan rumusan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kelurahan Paninggilan Utara?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kelurahan Paninggilan Utara?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kelurahan Paninggilan Utara.

2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kelurahan Paninggilan Utara.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis: Hasil penelitian ini diharapkan menjadi tambahan literatur dan memberikan sumbangan pengetahuan untuk peneliti selanjutnya, terkait dengan analisis kualitas pelayanan publik melalui penerapan prinsip-prinsip *good governance*.
2. Manfaat Praktis: Hasil penelitian ini dapat membantu instansi kelurahan dalam memahami pentingnya penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan publik. Penelitian ini dapat dijadikan landasan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* agar tercipta kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A