

**SKRIPSI**

**PRAKTEK GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRATIF**

**(Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Borong Kabupaten Manggarai Timur)**

**Diajukan Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Administrasi Public**



**OLEH:**

**YUSTANTIA RIUS**

**42118129**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG**

**2023**

LEMBARAN PENGESAHAN

PRAKTEK GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISTRATIF

DI KANTOR KECAMATAN BORONG KABUPATEN MANGGARAI TIMUR

Diajukan oleh:

YUSTANTIA RIUS

42118129

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Drs. Marianus Kleden, M. Si

Pembimbing II

Kristianus S.H Molan, S.Sos, M.AP

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Drs. Frans Bapa Tokan, MA





# UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : [info@unwira.ac.id](mailto:info@unwira.ac.id)

Kupang 85225 – Timor - NTT

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Senin Tanggal 19 Juni 2023** Jam **20.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

**N a m a** : Yustantia Rius  
**Nomor Registrasi** : 421 18 129  
**Prodi** : Adminstrasi Publik  
**Judul Skripsi** :  
**“PRAKTEK GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISTRATIF ( STUDI KASUS DI KANTOR KEC. BORONG, KAB. MANGGARAI TIMUR)”**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- |                      |   |                                     |
|----------------------|---|-------------------------------------|
| 1 Ketua              | : | Drs. Marianus Kleden, M.Si          |
| 2 Sekretaris         | : | Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.A.P |
| 3 Penguji Materi I   | : | Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si |
| 4 Penguji Materi II  | : | Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA     |
| 5 Penguji Materi III | : | Drs. Marianus Kleden, M.Si          |
| 6 Pembimbing I       | : | Drs. Marianus Kleden, M.Si          |
| 7 Pembimbing II      | : | Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.A.P |

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85  
 Penguji II = 82  
 Penguji III = 86

Lulus dengan Nilai = 84

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ..... TANGGAL : ..... JAM :

Hasil Ujian Ulang = .....

Mengesahkan :  
Dekan

**Drs. Frans Bapa Tokan, M.A**

Kupang, 19 Juni 2023  
Ketua Tim Penguji,

**Drs. Marianus Kleden, M.Si**

**MOTTO**

**“JANGAN MENGELUH BAHWA PERJALANAN ANDA MASIH JAUH  
TETAPI BERSYUKURLAH ANDA SUDAH BERJALAN SEJAUH INI”**

**~Mario Teguh~**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tri Tunggal Maha Kudus bersama Bunda Maria atas segala penyertaan dan perlindungannya, yang selalu memberikan jalan terbaik dan tidak pernah meninggalkan saya dalam keadaan suka maupun duka.
2. Bapak Fransiskus Hamu dan Mama Bernadeta Ma sebagai orang tua kandung saya, yang sudah membesarkan saya dengan kasih sayang yang tulus, selalu memberikan dukungan penuh dan segala doa untuk keberhasilan menggapai cita-cita.
3. Keenam kakak saya beserta kakak ipar dan keponakan yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta doa dalam masa perkuliahan saya.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas penyertaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Praktek *Good Governance* Dalam Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Borong Kabupaten Manggarai Timur”**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tidak akan selesai tanpa campur tangan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membantu baik secara material maupun moral, secara langsung dan tidak langsung. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Social dan Ilmu Politik.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Public, Fakultas Ilmu Social dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si, selaku pembimbing I dan bapak Kristianus S.H Molan, S.Sos, M.AP selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan perhatian yang luar biasa sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak/Ibu Penguji.
6. Bapak dan Ibu Dosen, khususnya Jurusan Ilmu Administrasi Public Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Kepada bapak camat beserta jajarannya yang telah memberikan ijin penelitian dan membantu memberikan data-data serta informasi yang di butuhkan penulis.

8. Teman-teman seperjuangan prodi Ilmu Administrasi Publik yang telah bekerja sama dan saling memotivasi dalam menyelesaikan pendidikan di jenjang ini.
9. Sahabat-sahabat yang selalu memberi saran, support dan motivasi serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik khususnya Efra, Lian, Hermin, Atik, Yuni, Mira, Valla.
10. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah dengan caranya masing-masing turut memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Kupang, 2023

Penulis

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana praktek *good governance* dalam pelayanan administratif serta untuk mengetahui bagaimana menciptakan iklim yang kondusif dan efektif dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kecamatan Borong Kabupaten Manggarai Timur. Praktek *good governance* dapat diukur melalui indikator berikut: akuntabilitas, transparansi, demokrasi dan aturan hukum (Mardiasmo, 2009). Peneliti menggunakan metode survey dengan pendekatan kualitatif. Data yang diambil berdasarkan hasil wawancara, catatan lapangan, foto atau dokumentasi lainnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktek *good governance* di Kecamatan Borong Kabupaten Manggarai Timur belum sepenuhnya diterapkan dengan baik apabila ditinjau dari aspek Akuntabilitas, akuntabilitas belum berjalan dengan baik seperti perlakuan petugas dalam memberikan layanan serta kurangnya kompetensi petugas dalam memberikan layanan. Transparansi, belum berjalan dengan baik kurangnya keterbukaan informasi, prosedur layanan dan persyaratan belum ada dipapan pengumuman sehingga masyarakat kurang mengetahui jenis pelayanan apa yang disediakan, akses dokumen persyaratan belum bisa diakses melalui internet/media sosial. Demokrasi, belum berjalan dengan baik aparatur sering kali bersikap diskriminatif. Aturan Hukum, prosedurnya belum dijabarkan secara ketat.

**Kata Kunci: Implementasi, Good Governance, Pelayanan Administratif**



## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to find out how good governance practices in administrative services and to find out how to create a climate that is conducive and effective in implementing the principles of good governance in Borong District, East Manggarai Regency. Good governance practices can be measured through the following indicators: accountability, transparency, democracy and the rule of law (Mardiasmo, 2009). Researchers used a survey method with a qualitative approach. Data taken based on the results of interviews, field notes, photographs or other documentation. The results of this study indicate that the practice of good governance in Borong District, East Manggarai Regency has not been fully implemented properly when viewed from the aspect of accountability, accountability has not gone well, such as the treatment of officers in providing services and the lack of competence of officers in providing services. Transparency, not working well, lack of information disclosure, service procedures and requirements are not yet on the announcement board so that the public does not know what types of services are provided, access to required documents cannot be accessed via the internet/social media. Democracy has not run well, the apparatus often acts discriminatory. Rule of law, the procedure has not been strictly spelled out.

**Keywords: Implementation, Good Governance, Administrative Services**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>BERITA ACARA</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH .....	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN .....	5
1.4 MANFAAT PENELITIAN .....	6
<b>BAB II LANDASAN KONSEPTUAL</b> .....	<b>7</b>
2.1 REVIEW PENELITIAN TERDAHULU .....	7
2.2 KONSEP TEORITIS .....	8
2.2.1 GOOD GOVERNANCE .....	8
2.2.1.1 PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE .....	9
2.2.1.2 MANFAAT GOOD GOVERNANCE .....	12
2.2.1.3 TUJUAN GOOD GOVERNANCE .....	12
2.2.1.4 FAKTOR YG MEMPENGARUHI GOOD GOVERNANCE .....	13
2.2.2 PELAYANAN PUBLIK .....	14
2.2.2.1 PENGERTIAN PELAYANAN .....	14

2.2.2.2 PELAYANAN PUBLIK.....	14
2.2.2.3 JENIS-JENIS PELAYANAN PUBLIK.....	16
2.2.2.4 ASAS, PRINSIP & STANDAR PELAYANAN PUBLIK .....	17
2.2.2.5 TUJUAN PELAYANAN PUBLIK .....	20
2.2.2.6 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.....	21
2.3 RUANG LINGKUP PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN BORONG .....	22
2.4 KERANGKA BERPIKIR .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 PENENTUAN METODE PENELITIAN .....	26
3.2 RUANG LINGKUP/FOKUS PENELITIAN .....	27
3.3 LOKASI PENELITIAN.....	27
3.4 PENENTUAN INSTRUMEN PENELITIAN .....	28
3.5 SUMBER DATA .....	28
3.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	29
<b>BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 SEJARAH SINGKAT TERBENTUKNYA KECAMATAN BORONG.....	32
4.2 LETAK GEOGRAFIS .....	32
4.3 KONDISI DEMOGRAFIS .....	33
4.4 KEADAAN SOSIAL EKONOMI KECAMATAN BORONG .....	36
4.5 STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN BORONG.....	36
4.6 KEDUDUKAN, TUGAS POKOK DAN FUNGSI KECAMATAN .....	38
4.6.1 KEDUDUKAN .....	38
4.6.2 TUGAS POKOK.....	46

4.6.3 FUNGSI CAMAT BESERTA JAJARANNYA.....	47
4.7 VISI MISI KECAMATAN BORONG .....	41
4.8 JENIS PELAYANAN.....	42
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
5.1 PELAKSANAAN PENELITIAN .....	43
5.2 HASIL PENELITIAN .....	43
5.2.1 AKUNTABILITAS .....	43
5.2.2 TRANSPARANSI.....	45
5.2.3 DEMOKRASI.....	46
5.2.4 ATURAN HUKUM.....	49
5.3 PEMBAHASAN .....	50
5.3.1 IMPLEMENTASI PRINSIP AKUNTABILITAS.....	51
5.3.2 IMPLEMENTASI PRINSIP TRANSPARANSI.....	52
5.3.3 IMPLEMENTASI PRINSIP DEMOKRASI.....	52
5.3.4 IMPLEMENTASI PRINSIP ATURAN HUKUM.....	53
5.4 KENDALA DALAM PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISTRATIF .....	54
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
6.1 KESIMPULAN .....	56
6.2 SARAN .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>

