

**PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR SAMSAT WILAYAH KOTA KUPANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Administrasi Publik



O L E H

**BENEDIKTA MEO
NIM 421 115 086**

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

2019



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

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Sabtu Tanggal 12 Oktober 2019** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Benedikta Meo
Nomor Registrasi : 421 15 086
Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SAMSAT WILAYAH KOTA KUPANG."

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 72
Penguji II = 70
Penguji III = 70

Lulus dengan Nilai = 71

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : , TANGGAL : , JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan,

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI

Kupang, 12 Oktober 2019
Ketua Tim Penguji,

DRS. FRANS NYONG, M.SI

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Kupang, 30 September 2019

**PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR SAMSAT WILAYAH KOTA KUPANG**

Oleh :

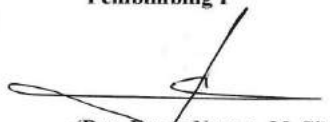
BENEDIKTA MEO

421 115 086

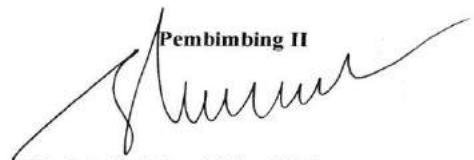
Disetujui

Oleh

Pembimbing I


(Drs. Frans Nyong, M. Si)

Pembimbing II


(Yasinta P. Peten, S. Sos. Msi)

Disahkan oleh

Dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik

Universitas katolik widya mandira kupang



(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

MOTTO

AKU, TUHAN AKAN MELAKSANAKANYA DENGAN SEGERA PADA

WAKTUNYA

YESAYA 60 : 22B

BERDOALAH UNTUK APA YANG ANDA KERJAKAN DAN

BEKERJALAH UNTUK APA YANG ANDA DOAKAN

PERSEMBAHAN

Segala syukur dan hormat untuk Tuhan Yesus Kristus

*Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, ku
persembahkan karya ini untuk Kedua Orang Tuaku
Tercinta*

Bapak Yoseph Be'o

Dan Ibu Magdalena Odje

*Yang telah memberikan cinta dan kasihnya, memberikan
semangat, dukungan, motivasi serta Doa yang tiada hentinya.
Terimakasih atas keikhlasanya*

Kakak ku Maria Yuliana Ripo dan Adik ku Margaretha No'a

Terimakasih untuk dukungan serta Doanya

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya. Tugas Akhir Skripsi dalam rangka memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik dengan judul ‘’Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Wilayah Kota Kupang’’ dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerja sama dengan pihak lain. Berkenan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Rektor Universitas Khatolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Khatolik Widya Mandira Kupang yang telah memberi persetujuan pelaksana Tugas Akhir Skripsi.
3. Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
4. Frans Nyong, Drs. Selaku pembimbing 1 yang telah banyak memberikan semangat, dorongan dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
5. Yasinta P. Peten, S. Sos. Msi selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak memberikan semangat, dorongan dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
6. Hendrikus L. Kaha, S.Ip. M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik
7. Ketua dan badan pengurus pelayanan Kantor Samsat yang membantu memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir.

8. Keluarga besar Meo Dan Ripo Terima kasih untuk dukungan dan Doanya.
9. Sahabat Indawaty Manith ,Marno Ngongo, Winda Gracia Riwu, dan Rolin Hawula Windi,Rival Noken, Serlyn Langa, Uny Saekoko Terima kasih untuk dukungan, motivasi dan Doanya.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Khatolik Widya Mandira Kupang Angkatan 2015.
11. Para Pendidik tanda tanpa Jasa Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak di atas dapat menjadi manfaat dan mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkan.

Kupang, 30 September 2019

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: **Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Samsat Wilayah Kota Kupang**. Rumusan masalah dalam penelitian ini, yakni: Bagaimana penerapan prinsip good governance dan Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat penerapan prinsip good governance dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Samsat Wilayah Kota Kupang?. Tujuannya adalah untuk menggambarkan penerapan prinsip good governance dan Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat penerapan prinsip good governance dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Samsat Wilayah Kota Kupang. Untuk memperoleh penerapan Good Governace dalam pelayanan publik di Kantor Samsat, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari responden yang tersedia, sedangkan sumber data sekunder diperoleh melalui buku-buku, dan dokumen resmi dari kantor Samsat wilayah Kota Kupang. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai kantor Samsat dan masyarakat. Hasil peneilitian Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Samsat Wilayah Kota Kupang menunjukkan bahwa, (1) Transparansi dengan aspek yang diukur pelayanan dan biaya pelayanan pada kantor Samsat Wilayah Kota Kupang sangat baik. Aspek pelayanan memperoleh nilai 133 sangat baik biaya pelayanan yang jelas memperoleh nilai 122 sangat baik.(2) Kesederhanaan dengan aspek yang diukur mempunyai prosedur pelayanan dan waktu pelayanan berjalan dengan baik yang disegani oleh masyarakat, prosedur pelayanan memperoleh nilai 126 sangat baik dalam arinya adanya waktu pelayanan 118 snangat baik.(3) Responsive dengan aspek yang diukur pelayanan ramah dan penanganan keluhan sangat baik. Pelayanan ramah dan sopan memperoleh nilai 124 sangat baik artinya suatu penanganan keluhan memperoleh nilai 123 sangat baik.(4) Akuntabilitas yang diukur tanggung jawab dari petugas dan melakukan tugas dengan tepat waktu, memberi pelayanan kepada masyarakat dan sikap dengan kapasitas sudah dilakukakan dengan sangat baik. Tanggung jawab memperoleh nilai 135 sangat baik dalam artinya petugas melakukan tugas dengan baik. Kesimpulannya, Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Samsat Wilayah Kota Kupang secara umum sudah berjalan optimal dan sudah diterapkan dengan baik. Maka penulis menyarankan agar konsistensi penerapan Good Governace tetap diterapkan agar pelayanan yang diberikan semakin lebih baik.

Kata Kunci : Prinsip Good Governance, Pelayanan Publik

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Manfaat	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Good Governance.....	6
2.1.1 Pengertian Good Governance	6
2.1.2. Pentingnya Penerapn Good Governance.....	8

2.2. Pelayanan Publik.....	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.2.2. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	13
2.2.3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	14
2.2.4. Standar Pelayanan Publik.....	15
2.2.5. Good Governance dalam Pelayanan Publik.....	17
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Strategi dan Tipe Penelitian	21
3.2. Operasionalisasi Variabel.....	21
3.3. Populasi, Sampel dan Responden	23
3.4. Jenis, Sumber dan Pengumpulan Data	24
3.5. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	24
BAB IV GAMBARAN UPTD.....	27
4.4.1. Sejarah Singkat Instansi organisasi	26
4.1.2. Nama dan Bentuk Instansi	27
4.1.3. Bidang Instansi.....	28
4.1.4. Tugas dan Fungsi Pokok	28
4.1.5. Dasar Hukum	29

4.1.6. Visi dan Misi	30
4.1.7. Struktur Organisasi.....	31
4.1.8. Tupoksi UPTD	35
BAB V ANALISIS PENELITIAN.....	46
5.1. Analisis Deskriptif	46
BAB VI PENUTUP	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Kuoisner
- Lampiran 2 Surat izin penelitian dari FISIP UNWIRA
- Lampiran 3 Surat izin penelitian dari Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Lampiran 4 Surat izin penelitian dari UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang
- Lampiran 5 Surat selesai penelitian Dari UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang

DAFTAR TABEL

- Tabel 4.1.10 Kondisi PNS yang bekerja di UPTD. Pendapatan dan Aset Daerah
Wilayah Kota Kupang
- Tabel 4.1.11 Jumlah pegawai yang bekerja di UPTD. Pendapatan dan Aset Daerah
Wilayah Kota Kupang
- Tabel 4.1.12 Jabatan Struktural UPTD. Pendapatan dan Aset Daerah Wilayah Kota
Kupang

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.9 Struktur organisasi UPTD. Pendapatan dan Aset Wilayah