

INTISARI

Pemerintah merupakan penyedia layanan publik tanpa adanya *profit*. Pelayanan publik didasarkan atas peran dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Oleh karena itu, dalam melayani masyarakat harus mempertimbangkan aspek kebutuhan dan kepuasan masyarakat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Kinerja merupakan suatu pencapaian hasil kerja dalam memenuhi tugasnya, seperti memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Dalam mewujudkan pemerintah yang baik dengan menjalankan *good governance* yang diharapkan memberi pertanggungjawaban yang lebih baik. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data yang digunakan bersumber dari observasi dan wawancara yang meliputi produktivitas yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data observasi dan wawancara.

Hasil analisis dalam penelitian ini adalah terlaksananya implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatnya kinerja organisasi pelayanan publik, namun ditemukan kendala seperti adanya beberapa pegawai yang belum mengerti prinsip-prinsip *good governance*. Kendala selanjutnya, kurangnya sosialisasi aplikasi *E-Lampid* dan tersedianya koneksi yang kurang stabil sehingga dapat terjadinya kesalahan dalam memasukan data administrasi kependudukan dan catatan sipil.

Kesimpulan dalam penelitian ini *good governance* meningkatkan kinerja organisasi dengan baik yaitu: meningkatkan kemampuan pegawainya dalam memenuhi tugasnya, memberikan sarana dan prasarana yang memadai, masyarakat mudah memperoleh dan memahami informasi, serta tidak adanya kesenjangan sosial.

Kata-kata kunci: *Good Governance*, Pelayanan Publik, Kinerja Organisasi.

ABSTRACT

Government is a public service provider which non-profit. Besides, public services are based on roles and objectives in fulfilling people's needs of goods and services that have characteristics as public goods. Therefore, the aspects of community needs and satisfaction are need to be considered in serving and improving public service performance. Moreover, performance is a working achievement of its results in fulfilling the community needs. Furthermore, by running and realizing good governance, a better accountability will be acquired. At this point, the research problem was how good governance principles be implemented in improving the performance of public service organizations. Meanwhile, this research aimed to find out and analyze the implementation of good governance principles in improving the performance of public customer organizations.

The research was qualitative with observations and interviews as the instrument, in which include productivity of Surabaya City Population And Civil Registry Service. In addition, the data analysis technique used observing and interviewing.

The research result concluded the principles of good governance had been implemented in improving the performance of public service organizations. However, there were some problems such as lack of several employees who had not understood the principles of good governance. The following problem was the lack of socialization of E-Lampid application and its less stable connection so that errors could occur when having population administration data and civil records.

In conclusion, good governance determined better organizational performance, such as: improving the employees ability in order to fulfill their duties, providing adequate facilities and infrastructure, having easy access and information acknowledge within society, and reducing its social inequalities.

Keywords: Good Governance, Public Service, Organization Performance.

I certify that this translation is true
and accurate, Prepared by a
professional translator. This
translation is provided on this day 8/4/19

M. Faisal, D.Pd., M.Pd
STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia