IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DAN KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19

(Studi Empiris Pada Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo)

Oleh :

MARIA MELIANA FEBRIANTI

NPM: 18.1.01.10889

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2022

IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DAN KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19

(Studi Empiris Pada Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo)

Oleh :

MARIA MELIANA FEBRIANTI

NPM: 18.1.01.10889

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2022

IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DAN KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19

(Studi Empiris Pada Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo)

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Akuntansi
Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan

Oleh :
MARIA MELIANA FEBRIANTI
NPM: 18.1.01.10889

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2022

IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DAN KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19

(Studi Empiris Pada Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

MARIA MELIANA FEBRIANTI

NPM : 18.1.01.10889

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 22 April 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Maswar Patuh Priyadi, M.M., Ak., CA.

Anggota : 1. Dra. Dini Widyawati, M.Si., Ak., CA.

2. Mia Ika Rahmawati, S.E., M.Com., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing	Ketua Program Studi S1 Akuntansi
Dr. Maswar Patuh Priyadi, M.M., Ak., CA.	Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA

Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : MARIA MELIANA FEBRIANTI

N.P.M : 18.1.01.10889

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DAN KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19

Diajukan untuk diuji pada tanggal 22 April 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 22 April 2022

Yang membuat pernyataan,

METERAI TEMPEL

DABE8AJX796991415

Maria Meliana Febrianti

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Maria Meliana Febrianti
NPM : 18.1.01.10889
Program Studi : S1 Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Gresik, 05 Februari 2000
Agama : Kristen Protestan
Jumlah Saudara/Anak ke : 1 (satu) / 1 (satu)
Alamat Rumah : Griya Permata Hijau M/39, Candi Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Agus Sukamto
Alamat Rumah/Telepon : Griya Permata Hijau M/39, Candi Sidoarjo
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD Cendekia Sidoarjo Tahun 2012
2. Tamat SMPK Untung Suropati Sidoarjo Tahun 2015
3. Tamat SMAK Untung Suropati Sidoarjo Tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2018-2022	S1 Akuntansi

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Maria Meliana Febrianti

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan kasih-Nya serta dukungan dan doa dari keluarga penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Implementasi *Good Governance* dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19".

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua dan adik perempuan penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan juga semangat selama penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Dr. Maswar Patuh Priyadi, M.M., Ak., CA. Selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan penulis saran, bimbingan, dan motivasi dengan penuh kesabaran sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Ibu Andayani S.E., M.SI., AK., CA. Selaku dosen wali kelas SA-1 yang telah banyak membantu dalam memberikan arahan, saran, motivasi, dukungan, dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan studi tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan pengalaman yang berharga selama proses perkuliahan.
7. Bapak Dr. Mustain, M.Pd.I selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sidoarjo yang telah berkenan memberi perijinan dan rekomendasi kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.
8. Kantor Kecamatan Candi yang telah memberikan penulis izin untuk melakukan penelitian skripsi.
9. Bapak Ir. Sirojul selaku Sekretaris Camat yang telah bersedia menjadi informan dan banyak membantu penulis dalam melakukan pengumpulan data di Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo.
10. Bapak Haryono selaku Plt. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang telah bersedia menjadi informan dan banyak membantu penulis dalam melakukan pengumpulan data di Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo.
11. Anastasia Febby Valentina, Felicia Vania Poerwanto, Epifani Dwi Agustin, dan Nia Ummu Nur Faizzah sahabat-sahabat penulis yang telah memberikan dukungan, semangat, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

12. Teman-teman UK3 STIESIA Surabaya yang telah memberikan penulis pengalaman dalam berorganisasi serta semangat untuk melayani Tuhan dan sesama.
13. Teman-teman kelas SA-1 STIESIA Surabaya yang telah memberikan keceriaan dan selalu kompak saat senang maupun susah.
14. Teman-teman satu bimbingan skripsi yang telah berkenan saling bertukar ide, wawasan, informasi, dan juga semangat kepada penulis.
15. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, penulis mengucapkan puji syukur serta penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan juga pengetahuan bagi seluruh pembaca.

Sidoarjo, 21 Februari 2022

Maria Meliana Febrianti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI iv
HALAMAN PERNYATAAN v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
ABSTRAK xv
ABSTRACT xvi

BAB 1 : PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Manfaat Penelitian 7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian 8

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Tinjauan Pustaka 10
2.1.1 Pengertian *Good Governance* 10
2.1.2 Konsep Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) 10
2.1.3 Pengertian Kinerja Pegawai 13
2.1.4 Pengertian Pelayanan Publik 15
2.1.5 Sistem Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 17
2.1.6 *Electronic Government* 17
2.1.7 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi *Good Governance* dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik 20
2.2 Rerangka Pemikiran 22

BAB 3 : METODE PENELITIAN 24
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian 24
3.2 Teknik Pengumpulan Data 25
3.3 Satuan Kajian 27
3.4 Teknik Analisis Data 27

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 30
4.1 Hasil Penelitian 30

4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo 30
4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Candi 31
4.1.3 Struktur Organisasi Kecamatan Candi 31
4.2 Pembahasan 37
4.2.1 Implementasi *Good Governance* dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Candi Sidoarjo Pada Masa Pandemi Covid-19 37
4.2.2 Faktor Penghambat Implementasi *Good Governance* dan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo Pada Masa Pandemi Covid-19 66

BAB 5 : PENUTUP 69
5.1 Simpulan 69
5.2 Keterbatasan 73
5.3 Saran 74

JADWAL PENELITIAN 75

DAFTAR PUSTAKA 76

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Hasil Kinerja Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo Periode 2017-2020..... 48
2. Pendanaan dan Realisasi Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo periode 2017-2020 49
3. Kriteria Evaluasi LAKIP 51

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. Rerangka Pemikiran 23

2. Alur Teknik Analisis Data 29

3. Struktur Organisasi Kecamatan Candi 31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1. Laporan Pertanggung Jawaban Kantor Kecamatan Candi 80

2. Sarana dan Prasarana Kantor Kecamatan Candi Sidoarjo..... 84

3. Daftar Pertanyaan Wawancara Peneliti dengan Informan 90

4. Dokumen Penelitian 92