

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN
GUBENG SURABAYA**



Oleh :

FIRDA YASMINE ARDIANI

NPM : 21.1.01.80159

Program Studi : Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN
GUBENG SURABAYA**



Oleh :

FIRDA YASMINE ARDIANI

NPM : 21.1.01.80159

Program Studi : Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN
GUBENG SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi**

Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan

Oleh :

FIRDA YASMINE ARDIANI

NPM : 21.1.01.80159

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2025

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN GUBENG SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :
FIRDA YASMINE ARDIANI
NPM : 21.1.01.80159

Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 16 Agustus 2025

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.
Anggota : 1. Dra. Endang Dwi Retnani, M.Si., Ak., CA.
2. Ulfah Setia Iswara, S.E., M.A.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.

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

Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nur Faridh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **FIRDA YASMINE ARDIANI**

NPM : **21.1.01.80159**

Menyatakan bahwa skripsi

dengan judul :

ANALISIS PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN GUBENG SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 16 Agustus 2025, 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 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 telah 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, 16 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Firda Yasmine Ardiani

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Firda Yasmine Ardiani
NPM : 2110180159
Program Studi : S1 Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 23 Desember 2002
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 Anak ke 2
Alamat Rumah : Jl. Gubeng Kertajaya 2-KA / 42
Status : Mahasiswi

B. ORANG TUA

Nama : Supartini
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Gubeng Kertajaya 2-KA / 42
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Ibu Rumah Tangga

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kertajaya X Surabaya tahun 2016
2. Tamat SLTP di SMP Giki 2 Surabaya tahun 2018
3. Tamat SLTA di SMK Unitomo Surabaya tahun 2021
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
-	-	-	-	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Tahun
-	-	-	-

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyanyang atas segala limpahan rahmat dan hidayah-nya serta dukungan dan doa kedua orang tua, penulis dapat menyelesaikan laporan Skripsi ini dengan judul **“Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gubeng Surabaya”**. Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa menempuh ujian Skripsi Program Studi S1 Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis menyadari bahwa tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, kemudahan dan ridho-Nya di dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Ibu Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Prof. Dr. Wahidahwati.S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Ibu Dr. Nur Handayani, S.E., Msi, Ak., CA. Selaku Dosen Pembimbing dan Wali Dosen SA-3, beribu terima kasih untuk beliau telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan arahan, motivasi, dukungan, semangat dan pengertian untuk peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini,

serta memberikan ilmu selama di perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan di bangku kuliah dengan baik.

5. Bapak Dr. Kurnia, S.E., M.Si., Ak., CPA., CA selaku Wali Dosen SAX, yang telah memberikan arahan, bimbingan serta ilmu yang diberikan penulis selama di bangku perkuliahan hingga selesai.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses pembelajaran berlangsung.
7. Ibu Ayu Selaku Kepala Sub Bagian Pelayanan yang telah membantu memberikan izin kepada penulis dalam melakukan riset dan informasi yang dibutuhkan penulis sebagai bahan penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Dodi Samsuddin selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang telah berkenan memberikan izin serta meluangkan waktunya kepada penulis untuk melakukan wawancara dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis sebagai bahan penyelesaian skripsi ini.
9. Ibu Devi selaku pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Gubeng yang telah meluangkan waktunya kepada penulis untuk melakukan wawancara dan memberikan informasi serta saran-saran kepada penulis.
10. Bapak Hari dan Ibu Wiji selaku informan/responden yang telah meluangkan waktu nya serta membantu memberikan informasi dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Tidak kalah penting dari semuanya adalah Kedua orang tua penulis tercinta, tersayang dan terkasih. Alm Ayah Ardian Subianto yang selalu mendorong dan mendukung semua proses pendidikan penulis hingga sampai di tahap

ini, walaupun Allah mengambilnya, penulis yakin banyak beribu doa darinya yang mengiringi penulis hingga saat ini. Dan Ibu Supartini yang tidak pernah putus doa dalam mendoakan segala kegiatan yang penulis jalani serta selalu mengusahakan apapun untuk kebaikan penulis dan memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

12. Theddy Hasiholan dan Parni Wiji Utami selaku Pakde dan Budhe yang sering penulis panggil dengan sebutan “pau dan mama” telah menjadi tempat keluh kesah penulis dan memberikan doa serta dorongan semangat untuk penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Firdaus Arfigian dan Chyntia Kusumawadani selaku kakak kandung dan kakak ipar penulis yang telah memberikan semangat dan memberikan fasilitas dalam proses penyelesaian skripsi ini.
14. Seluruh Keluarga tercinta yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, serta ponakan-ponakan penulis yang senantiasa menjadi hiburan penulis dikala jenuh dalam mengerjakan skripsi ini.
15. Fajar Satria Perdana yang setia menemani dalam proses menjalankan perkuliahan dari awal hingga tak terasa sampai akhir ini, serta menjadi rumah penulis dalam segala keadaan susah senang dan sedih, terima kasih menjadi pendengar dan penyemangat terbaik dalam setiap proses yang penulis jalani. Mari terus bersama dalam mencapai cita-cita dan masa depan yang lebih baik.

16. Veronica, Azzahra, dan Dwi selaku teman-teman angkatan kursus penulis yang saling memberikan dukungan dan semangat di setiap momen diskusi dan curhatan sehingga penulis terdorong agar lebih semangat dalam mengerjakan skripsi.

17. Seluruh teman-teman angkatan 2021 SA-3 dan SAX, yang saling memberikan semangat dan pengalaman berharga penulis selama di bangku perkuliahan.

18. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala informasi yang diberikan, dukungan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari laporan ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu diharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik di penelitian selanjutnya. Akhir kata penulis mengucapkan syukur, serta semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, pengetahuan kepada mahasiswa atau mahasiswi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya serta pihak – pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 15 Maret 2025

Penulis,

Firda Yasmine Ardiani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik	12
2.1.3 Jenis Pelayanan Publik	14
2.1.4 Pengertian <i>Good Governance</i>	15
2.1.5 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	16
2.1.6 Manfaat <i>Good Governance</i>	17

2.1.7	Faktor – Faktor Kendala Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik	18
2.1.8	Penelitian Terdahulu	20
2.2	Rerangka Penelitian	24
3.	METODE PENELITIAN	26
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian	26
3.2	Teknik Pengumpulan Data	27
3.3	Satuan Kajian	28
3.4	Teknik Analisis Data	29
4.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1	Hasil Penelitian	31
4.1.1	Gambaran Umum	31
4.1.2	Struktur Organisasi	32
4.1.3	Tugas Pokok Struktur Organisasi	34
4.2	Analisis dan Pembahasan	40
4.2.1	Kualitas Pelayanan Publik	40
4.2.2	Kendala Kualitas Pelayanan Publik	50
4.2.3	Pelaksanaan <i>Good Governance</i>	51
4.2.4	Kendala Pelaksanaan <i>Good Governance</i>	61
5.	PENUTUP	62
5.1	Simpulan	62
5.2	Keterbatasan	68
5.3	Saran	68
	JADWAL PENELITIAN	71
	DAFTAR PUSTAKA	72
	LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Standart Operasional Pelayanan Publik	35
2. Fasilitas Operasional Kantor Kecamatan Gubeng	42
3. Hasil Wawancara Pegawai Kualitas Pelayanan	80
4. Hasil Wawancara Pengguna Layanan	83
5. Hasil Wawancara Pegawai Good Governance	85
6. Hasil Wawancara Pengguna Layanan	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran	25
2. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Gubeng	33
3. Dokumentasi Layanan Pengaduan	46
4. Dokumentasi Tempat Parkir	48
5. Dokumentasi Informasi Pelayanan	52
6. Dokumentasi SK SOP dan Lampiran SOP	54
7. Dokumentasi Maklumat Pelayanan	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Pertanyaan Wawancara	76
2. Daftar Hasil Wawancara	79
3. Surat Pengantar Bimbingan Skripsi	90
4. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	92
5. Surat Ijin dari Riset STIESIA	94
6. Surat Keterangan Selesai Riset	95
7. Serifikat Seminar Hasil	96
8. Berita Acara Skripsi	97
9. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	98
10. Rincian Similarity Index	99

