

**SKRIPSI**

**PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE*  
DALAM PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK  
MASA PANDEMI COVID 19 DI KELURAHAN PANDEYAN  
KEMANTREN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA**



**DITULIS OLEH**

**MUHAMMAD ALFIN ZUCHRIYASTONO**

**(20160520023)**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Alfin Zuchriyastono  
NIM : 20160520023  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Penerapan Good Governance Dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Pandeyan Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta”** merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak ada pengutipan atau penjiplakan yang diluar dan tidak sesuai etika keilmuan dalam penulisan karya ilmiah. Dengan pernyataan ini, jika ada pelanggaran duplikasi atau ada pihak yang dirugikan terhadap etika penulisan karya ilmiah saya siap bertanggung jawab dan menerima konsekuensinya.

Yogyakarta, 5 April 2023

Penulis,



Muhammad Alfin Zuchriyastono

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*“ I dedicate this final assignment work for my parents – Alm Ayahanda Mursid Saptono, SIP and My Mom Sri Mulatinah (strong Mom/Single Parent) - who have taught me to be someone who likes to work hard and diligently.”*

## KATA PENGANTAR



Penulis memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat maupun rahmat-Nya, penulis mampu menuntaskan tugas akhir ini. Kajian ini peneliti tuliskan guna memenuhi satu dari beberapa persyaratan guna mendapatkan gelar sarjana strata satu Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Fisipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis sadar bila penyelesaian tugas akhir ini berkat campur tangan, bantuan, dan arahan dari bermacam pihak, sejak penulis menjalani masa perkuliahan hingga proses menyusun tugas akhir ini. Atas dasar itulah, melalui kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terima kasih teruntuk

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP., IPM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Ir. Sukamta, M.T., IPM., sebagai Wakil Rektor I Bidang Akademik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan dosen penguji.
3. DR. Takdir Ali Mukti, M.Si Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan dosen penguji.
4. DR. Tunjung Sulaksono, M.Si, selaku Kaprodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Eko Atmojo, M.IP, selaku Sekretaris Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
6. Drs Juhari M.Si. selaku dosen pembimbing utama yang sudah berkenan menyediakan pikiran, waktu maupun tenaganya guna memberi bimbingan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
7. Ibunda Tercinta Bunda Sri Mulatinah dan Adik tersayang yang memberikan yang terbaik dan memberikan dukungan berupa materi dan moral.

8. Seluruh keluarga, penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terbatas karena telah memberi kasih sayang dan segala hal bagi penulis.
9. Kawan-kawan yang ikut andil dalam penulisan tugas akhir ini.
10. pimpinan, dosen maupun karyawan.
11. Anda, yang sudah berkenan meluangkan waktu untuk membaca tugas akhir ini. Penulis mempunyai harapan supaya tulisan ini mampu memberikan manfaat bagi Anda.

Penulis sekadar berdoa agar Tuhan Yang Maha Esa bersedia membalas bermacam kebaikan yang sudah diberikan. Penulis sadar bila karya ini belum benar-benar sempurna. Atas dasar itulah, penulis berharap agar para pembaca bersedia untuk memberikan saran, kritikan, dan mengoreksi demi perbaikan ilmu pengetahuan, terutama terkait tema yang sama dengan karya ilmiah ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
INTISARI .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN 1</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Tinjauan Pustaka.....	6
F. Kerangka Dasar Teori.....	17
1. Good Governace.....	19
2. Prinsip Akuntabilitas.....	21
3. Prinsip Transparansi dan Partisipatif.....	22
4. Prinsip Penegakan Hukum.....	23
5. Prinsip Responsif.....	24
6. Prinsip Kesetaraan.....	24
7. Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan.....	24
8. Pandemi dan Dampak Sosial Ekonomi di Masyarakat .....	26
G. Definisi Konseptual.....	27

H. Definisi Operasional.....	28
I. Metode Penelitian.....	35
1. Jenis Penelitian.....	35
2. Lokasi Penelitian .....	35
3. Jenis Data Penelitian .....	35
4. Unit Analisis Data.....	35
5. Teknik Pengumpulan Data .....	36
6. Teknik Analisis Data .....	38
<b>BAB II. DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN</b>	<b>40</b>
A. Gambaran Lokasi Penelitian .....	40
B. Sumber Daya Kelurahan .....	45
1. Kondisi Pemerintah Kelurahan Pandeyan .....	45
2. Administrasi .....	48
3. Kelembagaan .....	52
4. SDM Pegawai .....	54
5. Sarana dan Prasarana .....	58
<b>BAB III PENERAPAN <i>GOOD GOVERNANCE</i> DALAM PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI COVID 19 DI KELURAHAN PANDEYAN KEMANTREN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA.</b>	
A. Penerapan Good Governance .....	62
1. Penerapan Prinsip Akuntabel .....	62
2. Penerapan Prinsip Transparansi .....	63
3. Penerapan Prinsip Partisipasi.....	64
4. Penerapan Prinsip Aturan Hukum .....	65
B. Regulasi Kelurahan tentang Pelayanan Publik .....	66
C. Mekanisme Pelayanan .....	69
1. Pelayanan Umum .....	70
2. Pengajuan Pelayanan Umum berupa Pengantar .....	74
D. Standart Operasional Prosedur .....	80
1. Penanganan Kedaruratan .....	81

2. Penanganan Pengaduan.....	82
3. Pelayanan Umum .....	84
E. ANALISIS .....	84
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>88</b>
4.1. Kesimpulan .....	88
4.2. Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>90</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	
<b>DAFTAR TABEL</b>	

#### DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. Peta Wilayah Kelurahan Pandeyan .....	42
Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi Kelurahan Pandeyan.....	61
Gambar 4.2. Baku Mutu Pelayanan Kelurahan Nonperizinan.....	68

#### DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Data Referensi Peneliti Sebelumnya	7
Tabel 2.2. Daftar Nara Sumber Wawancara	36
Tabel 4.1. Potensi Kegiatan Kelompok	62
Tabel 4.2. Aktifitas Kelembagaan Kemasyarakatan-64	64
Tabel 4.3. Pejabat Kelurahan Pandeyan	65
Tabel 4.4. Sarana dan Prasarana Ruang	66
Tabel 4.5. Materi Pendukung Kantor Kelurahan	66
Tabel 4.6. Penyelenggaraan pelayanan Nikah dan Cerai	68
Tabel 4.7. Data Pelayanan Umum Tahun 2020 sd 2022	69
Tabel 4.8. Daftar Pelayanan Publik	79

