

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE  
DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
DINAS KEPEMUDAAN OLAHRAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN  
BULUNGAN**



**PROPOSAL SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi sebagian persyaratan untuk  
mencapai Gelar Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Kaltara

**Disusun Oleh :**

**Maya Kurnia**  
**NPM:202251013**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU SOSIAL DAN  
POLITIK UNIVERSITAS KALTARA**

**2026**

## DAFTAR ISI

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| BAB I PENDAHULUAN .....               | 1  |
| 1.1 Latar Belakang.....               | 1  |
| 1.2 Rumusan Masalah.....              | 5  |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....           | 6  |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....          | 6  |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....         | 7  |
| 2.1 Pembatasan Konsep .....           | 7  |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....        | 9  |
| 2.3 Kajian Teoritis.....              | 11 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran.....           | 18 |
| BAB III METODE PENELITIAN .....       | 21 |
| 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... | 21 |
| 3.2 Jenis Penelitian .....            | 21 |
| 3.3 Data dan Sumber Data.....         | 22 |
| 3.4 Fokus Penelitian.....             | 24 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....     | 25 |
| 3.6 Uji Validitas Data .....          | 27 |
| 3.7 Teknik Analisis Data.....         | 29 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                  | 33 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan mewujudkan tujuan bernegara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, merata, dan berkeadilan bagi seluruh warga negara. Kualitas pelayanan publik tidak hanya mencerminkan kinerja aparatur pemerintah, tetapi juga menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan.

Dalam praktiknya, pelayanan publik sering kali dihadapkan pada berbagai permasalahan, seperti prosedur pelayanan yang panjang dan berbelit-belit, kurangnya transparansi informasi, rendahnya profesionalisme aparatur, serta lemahnya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Seiring dengan perkembangan demokrasi dan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya, tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas semakin menguat. Masyarakat tidak lagi bersikap pasif sebagai penerima layanan, tetapi semakin kritis dalam menilai kinerja pemerintah.

Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, mudah diakses, serta bebas dari praktik penyimpangan. Kondisi ini mendorong pemerintah untuk melakukan pembenahan dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*.

Konsep *good governance* berkembang sebagai paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan pada proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan yang transparan, akuntabel, partisipatif, efektif, efisien, serta menjunjung tinggi supremasi hukum. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu memberikan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan demikian, *good governance* menjadi landasan penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pentingnya penerapan *good governance* semakin terasa dalam era otonomi daerah. Kebijakan otonomi daerah memberikan kewenangan yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan sesuai dengan potensi dan kebutuhan daerah masing-masing. Otonomi daerah diharapkan dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mempercepat pengambilan keputusan, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah daerah dituntut untuk lebih mandiri dan inovatif dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik di daerah, organisasi perangkat daerah (OPD) memiliki peran yang sangat strategis sebagai ujung

tombak pelayanan kepada masyarakat. Salah satu OPD yang memiliki peran penting dalam pelayanan publik adalah Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata (Disporapar) Kabupaten Bulungan. Disporapar Kabupaten Bulungan merupakan instansi pemerintah daerah yang bertugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kepemudaan, olahraga, dan pariwisata sesuai dengan kewenangan daerah.

Disporapar Kabupaten Bulungan memberikan berbagai bentuk pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, antara lain pelayanan administrasi kepemudaan, fasilitasi dan pembinaan organisasi kepemudaan, pengembangan dan pembinaan olahraga, serta pengelolaan dan pengembangan sektor pariwisata daerah. Selain itu, Disporapar juga berperan dalam penyediaan sarana dan prasarana olahraga, dukungan terhadap kegiatan dan event kepemudaan serta olahraga, serta pelayanan informasi dan promosi pariwisata. Pelayanan tersebut menuntut adanya kinerja aparatur yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sebagai daerah yang memiliki potensi sumber daya kepemudaan, olahraga, dan pariwisata yang cukup besar, Kabupaten Bulungan membutuhkan peran Disporapar yang optimal dalam mendukung pembangunan daerah. Keberhasilan pelayanan di bidang kepemudaan berkontribusi pada pengembangan sumber daya manusia, pelayanan di bidang olahraga berperan dalam peningkatan prestasi dan kesehatan masyarakat, sedangkan pelayanan di bidang pariwisata berdampak pada peningkatan ekonomi daerah dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu,

kualitas pelayanan publik pada Disporapar Kabupaten Bulungan menjadi faktor penting dalam menunjang keberhasilan pembangunan daerah secara berkelanjutan.

Dalam pelaksanaannya, Disporapar Kabupaten Bulungan dituntut untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam setiap aspek pelayanan publik. Prinsip transparansi diperlukan agar masyarakat dapat memperoleh informasi yang jelas dan terbuka mengenai program, kegiatan, prosedur, serta standar pelayanan. Prinsip akuntabilitas menuntut aparaturnya untuk bertanggung jawab atas setiap pelayanan yang diberikan, baik dari segi proses maupun hasil pelayanan. Prinsip partisipasi mendorong keterlibatan aktif masyarakat, khususnya pemuda, komunitas olahraga, dan pelaku pariwisata, dalam perencanaan dan pelaksanaan program.

Peningkatan kualitas pelayanan publik pada Disporapar Kabupaten Bulungan dapat dilihat melalui capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Berdasarkan data IKM, pelayanan publik pada Disporapar Kabupaten Bulungan menunjukkan tren peningkatan. Pada tahun 2024, nilai IKM tercatat sebesar 78,60 % yang berada pada kategori baik. Selanjutnya, pada tahun 2025, nilai IKM meningkat menjadi 81,12.

Peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut menunjukkan adanya perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Peningkatan ini mengindikasikan bahwa upaya perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh Disporapar Kabupaten Bulungan, baik dari aspek prosedur

pelayanan, sikap dan perilaku aparatur, maupun sarana dan prasarana pendukung, mulai memberikan dampak positif. Peningkatan IKM juga dapat dikaitkan dengan semakin diterapkannya prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik.

Meskipun demikian, capaian nilai IKM sebesar 81,12 persen juga menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Beberapa aspek pelayanan masih perlu dioptimalkan, seperti peningkatan kompetensi sumber daya manusia aparatur, konsistensi penerapan standar pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, peningkatan IKM tidak hanya dipandang sebagai keberhasilan, tetapi juga sebagai bahan evaluasi untuk memperkuat penerapan prinsip *good governance* di masa yang akan datang.

Berdasarkan uraian tersebut, penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan menjadi penting untuk dikaji secara mendalam. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapannya. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik dan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik di Kabupaten Bulungan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam

penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian dalam bidang Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di lingkungan pemerintahan daerah. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik *good governance* dan pelayanan publik pada instansi pemerintah, baik di tingkat daerah maupun nasional.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan masukan bagi Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan serta pemerintah daerah secara umum dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Rekomendasi tersebut berkaitan dengan penguatan penerapan prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pembatasan Konsep**

Menurut Sugiono (2017) batasan konsep adalah hubungan variabel satu dengan variabel yang lain dapat dilakukan secara mendalam dengan batasan dalam penelitian. .Pembatasan konsep dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan kejelasan terhadap konsep-konsep utama yang digunakan, sehingga tidak menimbulkan perbedaan penafsiran serta menjaga agar penelitian tetap fokus dan terarah sesuai dengan tujuan penelitian. Pembatasan konsep juga diperlukan untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas di luar konteks penelitian.

Berdasarkan judul penelitian “Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan”, maka konsep utama yang diidentifikasi dan dibatasi dalam penelitian ini meliputi:

##### **2.1.1 Konsep Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance**

Konsep penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam penelitian ini dibatasi pada praktik penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan. *Good governance* dipahami sebagai tata kelola pemerintahan yang dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip yang menjamin akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan keadilan dalam proses pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, prinsip-prinsip *good governance* mengacu pada pendapat Sedarmayanti (2004), yang membatasi *good governance* ke dalam empat prinsip utama, yaitu:

1. Akuntabilitas, yaitu pertanggungjawaban aparatur dan instansi pemerintah terhadap pelaksanaan tugas dan hasil pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.
2. Transparansi, yaitu keterbukaan instansi dalam menyediakan informasi pelayanan publik yang jelas, jujur, dan mudah diakses oleh masyarakat.
3. Keterbukaan, yaitu kesediaan instansi untuk menerima masukan, kritik, dan saran dari masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Keadilan, yaitu pemberian pelayanan publik yang setara, tidak diskriminatif, serta menjunjung prinsip perlakuan yang sama bagi seluruh masyarakat.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam penelitian ini tidak dibahas pada tataran kebijakan makro pemerintahan, melainkan dibatasi pada implementasi nyata dalam proses pelayanan publik sebagaimana dilakukan oleh aparatur pada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan.

### **2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Konsep pelayanan publik dalam penelitian ini dibatasi pada pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik dipahami sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan publik yang berorientasi pada *good governance*, yaitu pelayanan yang dilaksanakan dengan menjunjung prinsip akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan keadilan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik tidak hanya dilihat dari hasil

pelayanan, tetapi juga dari proses penyelenggaraannya yang sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana pelayanan publik yang diberikan telah berorientasi pada prinsip *good governance*.

### **2.1.3 Konsep Hubungan Penerapan Prinsip Good Governance dengan**

#### **Pelayanan Publik**

Konsep hubungan antara penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan pelayanan publik dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh implementasi prinsip akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan keadilan terhadap terwujudnya pelayanan publik yang berorientasi pada *good governance* di Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan.

Hubungan tersebut dilihat dari bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* mampu membentuk proses pelayanan publik yang lebih tertib, terbuka, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penerapan *good governance* menjadi landasan utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi pada *good governance*, sebagaimana digambarkan dalam kerangka pemikiran penelitian ini.

### **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan pembandingan sekaligus landasan dalam memperkuat posisi dan kebaruan penelitian yang dilakukan. Dengan menelaah penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan, peneliti dapat mengetahui persamaan, perbedaan, serta celah penelitian yang masih dapat dikaji lebih lanjut, khususnya yang berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan kualitas pelayanan publik.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Peneliti & Tahun                                              | Judul Penelitian                                                                                                                                        | Hasil Penelitian                                                                                                                  | Perbedaan                                                                                                  |
|----|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Ika Nurul Iza, Muhammad Mujtaba Habibi, Didik Sukriono (2020) | Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang                                     | Penerapan prinsip good governance sudah berjalan namun belum optimal, terutama pada aspek transparansi dan partisipasi masyarakat | Penelitian dilakukan pada tingkat desa, sedangkan penelitian ini dilakukan pada dinas di tingkat kabupaten |
| 2  | Sri Roserdevi Nasution (2018)                                 | Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru                                                    | Pelayanan publik cukup baik, namun masih terdapat kendala pada efektivitas pelayanan dan disiplin aparatur                        | Objek penelitian berada di kecamatan, bukan pada dinas kepemudaan, olahraga, dan pariwisata                |
| 3  | Yenni Jamal, Ahmad Mustasnir, Adam Latif (2021)               | Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap Aparatur dalam Pelayanan Publik di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang | Penerapan prinsip good governance berpengaruh terhadap peningkatan kinerja aparatur dalam pelayanan publik                        | Fokus penelitian pada aparatur desa, bukan pada kualitas pelayanan publik secara kelembagaan               |

|   |                                       |                                                                                                                                       |                                                                                                |                                                                                                |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Erlina<br>(2022)                      | Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur                | Penerapan good governance berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik | Lokasi penelitian di kecamatan dan belum menyentuh sektor kepemudaan, olahraga, dan pariwisata |
| 5 | Guntur Lionandiva & Triandi<br>(2022) | Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor | Penerapan prinsip good governance meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik   | Fokus penelitian pada instansi pendapatan daerah, berbeda dengan objek penelitian ini          |

## 2.3 Kajian Teoritis

### 2.3.1 Good Governance

Menurut Mardiasmo (2009), *Good Governance* diartikan sebagai tata cara suatu negara yang dipergunakan untuk mengelola sumber daya ekonomi dan sosial yang berorientasi pada pembangunan masyarakat demi mewujudkan pemerintahan yang baik. Menurut Rizal Djalil (2014), menyatakan *Good Governance* sebagai tata kelola pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih pada suatu organisasi yang dituntut oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel sesuai dengan prinsip-prinsipnya serta dapat memberantas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Menurut Zulkarnain & Annisa (2014) menyatakan *Good Governance* merupakan suatu yang baru bagi masyarakat Indonesia, dimana konsep ini tergantung pada kerjasama antara pemerintah dan masyarakat guna mencapai dua tujuan yaitu pemerintah yang bersih dan demokratis. Dijelaskan bahwa terjadinya krisis disebabkan oleh banyaknya penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan yang dilakukan oleh pemerintah sehingga dapat merusak hubungan penyelenggaraan negara dan berbagai kehidupan nasional.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah “prinsip” mengacu pada “asas atau kebenaran yang menjadi pokok dasar dalam berpikir dan bertindak.” Oleh karena itu, dengan menerapkan prinsip pemerintahan yang baik, negara dapat terbantu dalam mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Menurut Sedarmayanti (2004) dalam (Lutfiantietal2023) menyimpulkan bahwa terdapat empat prinsip utama dalam pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut:

- a. Akuntabilitas, adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggungjawab atas segala tindakan yang diterapkannya.
- b. Transparansi, pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya baik ditingkat pusat maupun daerah.
- c. Keterbukaan, menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
- d. Aturan hukum, pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap

terhadap kebijakan.

Menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) sebagaimana dijelaskan dalam (Cahyadi, 2017) prinsip atau karakteristik yang harus dipegang teguh dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan yang baik mencakup:

- a. Partisipasi Masyarakat (*Participation*) setiap individu dalam masyarakat memiliki tanggung jawab untuk ikut serta dalam proses pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pemerintahan.
- b. Tegaknya Supremasi Hukum (*Rule of Law*) kerangka peraturan hukum dan undang-undang harus diikuti dan ditegakkan sepenuhnya.
- c. Transparansi (*Transparency*) perlu dibangun untuk memastikan aliran informasi yang bebas dan terbuka.
- d. Daya tanggap (*Responsive*) berfokus pada usaha untuk melayani kebutuhan berbagai pihak yang memiliki kepentingan.
- e. Berorientasi pada Konsensus (*Consensus*) pemerintahan yang baik berperan sebagai mediator untuk mencapai kesepakatan terbaik diantara berbagai kepentingan yang berbeda.
- f. Berkeadilan (*equity*), pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan kepada masyarakat baik laki-laki maupun perempuan dalam meningkatkan kualitas hidupnya.
- g. Efektifitas dan efisiensi (*Effectiveness and efficiency*), semua proses kegiatan dan struktur institusi diarahkan untuk mencapai hasil yang efektif dan efisien dalam menyelesaikan tugas dengan baik.

Akuntabilitas (*accountability*), para pengambil keputusan di sektor publik,

swasta dan masyarakat madani memiliki tanggungjawab kepada masyarakat umum dan pemangku kepentingan.

- h. Visi strategis (*Strategic Vision*), pemimpin dan masyarakat memiliki pandangan yang luas dan jangka panjang mengenai penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Menurut Komite Nasional Kebijakan *Governance* (2006) sebagaimana (Suaidah & Rohmatillah, 2022) terdapat beberapa prinsip utama yang harus dipegang teguh, yakni Transparansi (*Transparency*), Akuntabilitas (*Akuntability*), Tanggung Jawab (*Responsibility*), Kemandirian (*Independency*), dan Kewajaran atau Kesenangan (*Fairness*).

- a. Transparansi (*Transparency*), aspek transparansi berkaitan dengan keterbukaan informasi terkait dengan kebijakan yang ada.
- b. Akuntabilitas (*Accountability*), akuntabilitas diukur melalui struktur tugas.
- c. Tanggung Jawab (*Responsibility*), tanggungjawab ini mencakup kewajiban terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar.
- d. Kemandirian (*Independency*), prinsip kemandirian jika diimplementasikan dengan baik, mencegah intervensi pihak luar dalam pengambilan Keputusan.
- e. Kewajaran dan Kesenangan (*Fairness*), prinsip kewajaran menuntut bahwa seluruh pemangku kepentingan diberikan peluang dan perlakuan yang adil oleh perusahaan, lembaga, atau organisasi. Hal ini karena pada dasarnya, dalam melaksanakan aktivitasnya, harus memperhatikan kepentingan semua pemangku kepentingan.
- f.

### **2.3.2 Pelayanan Publik**

Secara etimologi, KBBI mengatakan pelayanan ialah “usaha melayani orang lain”. Menurut Monir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Hayat (2017 : 22), pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan.

Menurut Chapman dan Codwell (1998) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang dijalankan oleh institusi-institusi publik, yang didirikan dan didanai oleh negara, untuk kepentingan negara melalui cara kenegaraan, serta tujuannya ditentukan secara politis oleh negara. Anggaran pelayanan publik ini bersumber dari pajak, baik itu di tingkat nasional maupun regional. Pendanaan tersebut ditetapkan oleh suatu pengalokasian, bukan oleh penggunaan dan itu diatur dan dikontrol melalui peraturan negara. Dengan demikian, negara bertanggung jawab atas kewajiban hukum yang diberikan kepada setiap institusi pelayanan publik tersebut, dan oleh karenanya negara memiliki fungsi pengendali hukum atas apa yang mereka lakukan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan

oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik pada dasarnya yaitu memberikan kepuasan bagi penerima layanan, memberikan hal yang menyenangkan bagi penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan dari penerima layanan. Oleh karenanya, pelayanan publik bisa diartikan sebagai pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa jasa maupun non jasa organisasi publik kepada masyarakat. Pelayanan publik memiliki cakupan yang luas dalam berbagai aspek kehidupan dalam kehidupan bernegara.

Berdasarkan beberapa teori diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik

tersebut. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

Menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry mengatakan bahwa SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Indikator mengukur kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat diukur dengan SERVQUAL yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

a. *Tangibles* (Berwujud)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, terpercaya, akurat serta konsisten.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan kemauan dalam membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

e. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

## **2.4 Kerangka Pemikiran**

Menurut Sugiyono (2017), mengemukakan bahwa kerangka pemikiran adalah model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting. Kerangka pemikiran adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan penelitian yang akan dilakukan.

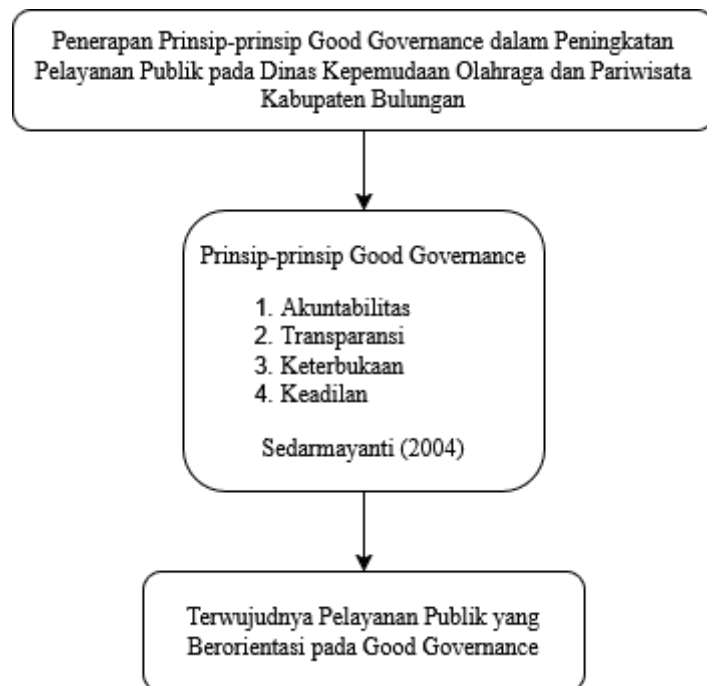
Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran alur logis mengenai hubungan antara penerapan prinsip-prinsip *good governance* dengan peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah daerah yang harus diselenggarakan secara profesional, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip *good governance* menjadi prasyarat penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Menurut Sedarmayanti (2004), *good governance* dapat diwujudkan melalui beberapa prinsip utama, yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan keadilan. Akuntabilitas menuntut setiap penyelenggara pelayanan publik untuk bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewenangannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Transparansi dan keterbukaan berkaitan dengan

penyediaan informasi yang jelas, mudah diakses, dan dapat dipahami oleh masyarakat mengenai prosedur, biaya, serta mekanisme pelayanan. Sementara itu, prinsip keadilan menekankan perlakuan yang setara dan tidak diskriminatif kepada seluruh masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.

Penerapan keempat prinsip *good governance* tersebut diharapkan mampu memperbaiki proses penyelenggaraan pelayanan publik, baik dari sisi prosedur, sikap aparatur, maupun hasil pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Ketika akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan keadilan diterapkan secara konsisten, maka pelayanan publik yang diberikan akan menjadi lebih responsif, profesional, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Dengan demikian, kerangka pemikiran penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* merupakan faktor penting yang berkontribusi terhadap terwujudnya pelayanan publik yang berorientasi pada *good governance*. Hubungan tersebut menjadi dasar analisis dalam penelitian ini untuk melihat sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* telah diterapkan serta implikasinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan. Adapun kerangka pemikiran penelitian yang digambarkan dalam penelitian ini sebagai berikut :



*Tabel 2. 1 Kerangka Pemikiran*

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.1.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut merupakan perangkat daerah yang memiliki fungsi pelayanan publik langsung kepada masyarakat di bidang kepemudaan, keolahragaan, dan pariwisata.

##### **3.1.2 Waktu Penelitian**

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal di keluarkannya izin penelitian dalam kurun waktu 2 bulan yang meliputi pengumpulan data dan pengolahan dalam penyajian bentuk proposal skripsi.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Creswell dalam buku *Research Design* (2019) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum dan menafsirkan makna data.

### **3.3 Data dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga data yang dikumpulkan berupa data non-angka yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Data dalam penelitian ini difokuskan pada pengungkapan penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan kondisi faktual di lapangan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan.

#### **3.3.1 Data Primer**

Menurut Sugiono (2019) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama di lokasi penelitian. Data ini diperoleh melalui interaksi langsung dengan informan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Data primer dalam penelitian ini meliputi informasi mengenai:

- a. Pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik, meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, serta penegakan hukum.
- b. Proses penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan.
- c. Tingkat kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.
- d. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan publik.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi, sehingga peneliti dapat memperoleh data yang bersifat deskriptif, mendalam, dan kontekstual. Sumber data primer diperoleh dari informan yang dipilih secara purposive, yaitu pihak-pihak yang dianggap mengetahui, memahami, dan terlibat langsung dalam permasalahan yang diteliti, meliputi:

| <b>Informan Kunci</b>                                                     | <b>Informan Pendukung</b>                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Kepala Dinas Kepemudaan,<br>Olahraga dan Pariwisata<br>Kabupaten Bulungan | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pejabat Struktural</li> <li>• Staf</li> </ul> |

*Tabel 3. 1 Sumber Data*

### **3.3.2 Data Sekunder**

Menurut Sugiono (2019) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, biasanya berbentuk dokumen, catatan, atau laporan historis. Data sekunder merupakan data pendukung yang digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data primer. Data ini diperoleh dari berbagai sumber tertulis dan dokumentasi yang relevan dengan penelitian. Data sekunder digunakan sebagai bahan pembanding serta dasar teoritis dalam menganalisis hasil penelitian.

Sumber data sekunder berasal dari:

- a. Dokumen resmi instansi, seperti struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, laporan kinerja, dan dokumen evaluasi pelayanan publik.

- b. Peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan *good governance*.
- c. Buku teks, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

### **3.4 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian menurut Moleong (2006:7) adalah sebagai pusat perhatian yang dimaksud untuk membatasi suatu permasalahan yang diteliti agar tidak terjadi pembiasan yang mempersepsikan dan mengkaji masalah yang diteliti. Penetapan fokus penelitian juga bertujuan untuk memperjelas arah penelitian serta mempermudah proses pengumpulan dan analisis data di lapangan.

Fokus penelitian ini adalah penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan. Berdasarkan prinsip-prinsip *good governance* menurut Sedarmayanti, fokus penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

#### **1. Akuntabilitas**

Berkaitan dengan pertanggungjawaban aparatur dalam pelaksanaan pelayanan publik, meliputi kejelasan tugas dan tanggung jawab, kesesuaian pelayanan dengan standar operasional prosedur (SOP), serta adanya pelaporan dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan.

#### **2. Transparansi**

Meliputi keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan kepada masyarakat, serta kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi tersebut.

### 3. Keterbukaan

Berkaitan dengan sikap terbuka aparaturnya dan instansi dalam menerima kritik, saran, serta pengaduan dari masyarakat, serta kesediaan untuk melakukan perbaikan pelayanan berdasarkan masukan yang diterima.

### 4. Keadilan

Mencakup perlakuan yang sama terhadap seluruh masyarakat tanpa diskriminasi, pelayanan yang tidak memihak, serta pemberian hak pelayanan yang setara kepada seluruh pengguna layanan.

Melalui fokus penelitian tersebut, peneliti menganalisis secara mendalam bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* menurut Sedarmayanti berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Arikunto (2002: 134) adalah cara atau metode yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, dimana cara tersebut menunjuk pada suatu yang abstrak, tidak dapat mewujudkan dalam benda yang kasat mata tetapi dapat dipertontonkan penggunaannya. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan pendekatan kualitatif, yaitu mengumpulkan data secara langsung dari sumber data melalui berbagai teknik yang memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara

Menurut Moleong (2012: 186) wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dilakukan secara mendalam dan terstruktur kepada informan yang telah ditentukan secara purposive, yaitu pihak-pihak yang dianggap mengetahui dan memahami secara langsung pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2019), observasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung perilaku, proses kerja, atau fenomena yang terjadi di lapangan untuk memahami makna di baliknya. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan publik yang berlangsung di Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan. Observasi bertujuan untuk memperoleh gambaran faktual mengenai proses pelayanan publik, perilaku aparatur pelayanan, serta interaksi antara aparatur dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Observasi difokuskan pada kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan standar operasional prosedur, keterbukaan informasi pelayanan, sikap aparatur terhadap masyarakat, serta penerapan asas keadilan dalam pemberian pelayanan.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah cara untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen resmi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Teknik ini bertujuan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Dokumen yang dikaji meliputi standar operasional prosedur pelayanan, struktur organisasi dan tugas pokok fungsi, laporan kinerja instansi, data pengaduan masyarakat, serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan *good governance*.

#### 3.6 Uji Validitas Data

Menurut (Sugiyono, 2019 : 365) uji validitas data pada penelitian kualitatif merupakan pembuktian keabsahan atau kevalidan data-data yang ditemukan di lapangan. Data hasil penelitian dapat dikatakan “valid” apabila data-data tersebut mengandung kebenaran sesuai dengan data yang ada di lapangan. Uji validitas data dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar akurat, sahih, dan mencerminkan kondisi yang sebenarnya di lapangan, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Teknik uji validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi, Menurut Lexy J. Moleong (2012:330) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Data ini bisa diuji dengan triangulasi (Creswell & Creswell, 2023) terhadap sumber data yang ada. Konfirmasi keakuratan data menggunakan triangulasi merupakan cara yang tepat untuk menguji ulang sumber data, metode penelitian, pewawancara, narasumber, atau teori dalam penelitian. Triangulasi data (Creswell & Creswell, 2023) terdiri dari 3, yakni:

#### **3.6.1 Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali informasi yang diperoleh dari berbagai sumber data. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan sebagai informan kunci dibandingkan dengan data yang diperoleh dari Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan dinas tersebut.

Melalui triangulasi sumber, peneliti membandingkan pandangan dan penjelasan informan mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, peneliti dapat menilai kesesuaian dan konsistensi informasi yang diperoleh serta meminimalkan subjektivitas dari satu sumber data saja.

#### **3.6.2 Triangulasi Teknik**

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data hasil wawancara mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan kualitas pelayanan publik diverifikasi melalui hasil observasi

langsung terhadap proses pelayanan publik, sikap aparat, serta kondisi sarana dan prasarana pelayanan.

Selain itu, data juga diperkuat dengan dokumentasi berupa dokumen resmi instansi, seperti standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, laporan kegiatan, arsip pelayanan, serta dokumen lain yang relevan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan triangulasi teknik, data yang diperoleh tidak hanya bersumber dari pernyataan informan, tetapi juga didukung oleh bukti empiris di lapangan.

### **3.6.3 Triangulasi Waktu**

Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk melihat konsistensi informasi dan fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, wawancara dan observasi dilakukan pada waktu yang berbeda, baik pada jam pelayanan yang berbeda maupun pada hari yang berbeda, untuk memperoleh gambaran yang lebih objektif mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik.

Penerapan triangulasi waktu memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi adanya perubahan atau perbedaan informasi yang muncul seiring dengan perbedaan waktu pengumpulan data. Dengan demikian, data yang diperoleh tidak bersifat situasional atau temporer, melainkan mencerminkan kondisi pelayanan publik yang relatif stabil dan berkelanjutan.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Sugiyono (2010) mendefinisikan analisis data sebagai proses pencarian, penyusunan sistematis (catatan lapangan, wawancara, dokumentasi), pengorganisasian ke dalam pola, kategori, dan unit, serta sintesis untuk menarik

kesimpulan. Analisis dilakukan sejak pengumpulan data hingga selesai. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2014). Analisis data dilakukan sejak awal pengumpulan data dan berlangsung secara terus-menerus hingga penelitian selesai. Tujuan analisis data adalah untuk mengolah, menafsirkan, dan memahami data secara mendalam sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi:

#### 3.7.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta pengabstrakan data mentah yang diperoleh dari lapangan. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu penerapan prinsip-prinsip *good governance* menurut Sedarmayanti (akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan keadilan) dalam pelayanan publik. Data yang tidak berkaitan langsung dengan fokus penelitian disisihkan, sedangkan data yang relevan dikategorikan sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan.

#### 3.7.2 Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, dan matriks yang memudahkan peneliti dalam memahami pola, hubungan, dan kecenderungan data. Data yang disajikan meliputi gambaran penerapan prinsip akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan keadilan dalam pelayanan publik pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan. Melalui penyajian data ini, peneliti dapat melihat secara jelas kondisi pelayanan publik serta sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* telah diterapkan.

### 3.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara merumuskan makna dari data yang telah dianalisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Kesimpulan yang diambil tidak bersifat final sejak awal, melainkan terus diverifikasi selama proses penelitian berlangsung dengan cara membandingkan data antar sumber dan teknik pengumpulan data. Melalui proses verifikasi ini, kesimpulan yang dihasilkan diharapkan benar-benar mencerminkan kondisi nyata mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* menurut Sedarmayanti dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Bulungan.

### JADWAL TUGAS AKHIR

| Jadwal Skripsi         | Jan | Feb | Mrt | Apr | Mei | Jun |
|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Seminar Judul          |     |     |     |     |     |     |
| Seminar Proposal       |     |     |     |     |     |     |
| Pelaksanaan Penelitian |     |     |     |     |     |     |
| Seminar Hasil          |     |     |     |     |     |     |

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications
- Erlina. (2022). *Penerapan prinsip good governance sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan*. Universitas Medan Area.
- Fauzan., Hernawan., Hamzah, M. (2023). Analisis Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Kantor Samsat Mamuju. *Journal Ezenza*, Vol 2(3)
- Hayat. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Iza, I. N., Habibi, M. M., & Sukriono, D. (2020). Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*
- Jamal, Y., Mustanir, A., & Latif, A. (2020). Penerapan prinsip good governance terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(3), 298-307
- Lionandiva, G., & Triandi. (2022). Implementasi good governance dalam pelayanan publik berbasis digital di pemerintahan daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 45-56.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. R. (2018). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara* 10(2), 72-77
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.

- Rifdah Rohhadul. 2022. "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah)." Kabupaten Lampung Tengah. Universitas Lampung*
- Rizal Djalil. (2014). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti. 2004. "Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)." Jurnal Good Governance.*
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.