

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH RW 05 SIMO POMAHAN BARU
SURABAYA**

(Studi Tentang Kualitas Pelayanan PDAM Surya Sembada)

SKRIPSI



Oleh :

MAULIDIYA R ILMI

15520004

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2019**

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI WILAYAH RW 05 SIMO POMAHAN BARU
SURABAYA**

(Studi Tentang Kualitas Pelayanan PDAM Surya Sembada)

Skripsi ini diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik pada Program
Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya
Kusuma Surabaya

Oleh:

MAULIDIYA R ILMI

15520004

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2019**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Maulidiya R Ilmi NPM 15520004, dengan Judul Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Wilayah RW 05 Simo Pomahan Baru Surabaya

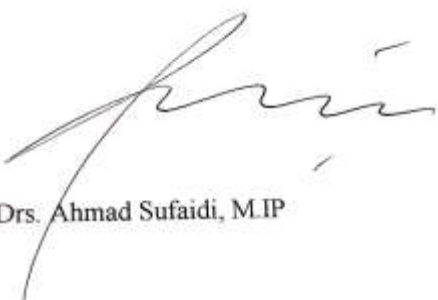
(Studi Tentang Kualitas Pelayanan PDAM Surya Sembada)

Telah memenuhi syarat untuk diikutkan ujian

Surabaya, 25 Juli 2019

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing 1



Drs. Ahmad Sufaidi, M.IP

Dosen Pembimbing 2



Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Oleh : Maulidiya R Ilmi
NPM : 15520004
Judul : Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Wilayah RW 05 Simo Pomahan Baru Surabaya (Studi Tentang Kualitas Pelayanan PDAM Surya Sembada)

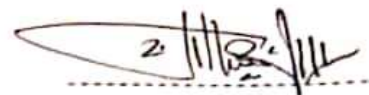

Telah dipertahankan dihadapan tim penguji pada tanggal 25 Juli 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat.

PENGUJI

1. Galang Geraldly, S.IP, M.IP
NIK 17790-ET


2. Yenik Pujowati, S.IP, M.IP
NIK 11540-ET

TANDA TANGAN



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik



Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si

LEMBAR KEORISINILAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maulidiya R Ilmi

NPM : 15520004

Jurusan : Ilmu Politik

Alamat : Jalan Simo Pomahan Baru VII No 37F Surabaya

Judul : Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Wilayah RW 05 Simo Pomahan Baru Surabaya (Studi Tentang Kualitas Pelayanan PDAM Surya Sembada)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi yang diujikan ini benar-benar hasil karya saya sendiri.
2. Apabila pada kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil jiplakan, saya akan menanggung resiko diperkarakan oleh program studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 25 Juli 2019

Penulis



MOTTO

**“It is not your job, to be everything to
everyone”- Hanggini P Retto**

ABSTRAK

Fokus dan tujuan penelitian ini adalah analisis Implementasi *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan PDAM Di Wilayah RW 05 Simo Pomahan Baru Surabaya). Komponen yang diperhatikan dalam prinsip *good governance* adalah transparansi, akuntabilitas, daya tanggap, berkeadilan, serta efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan pelayanan publik yang dilakukan oleh PDAM Surya Sembada. Instrumen pengumpulan data adalah melakukan wawancara terhadap beberapa informan terpercaya dan membagikan kuesioner kepada responden. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan oleh peneliti dalam analisis Implementasi *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan PDAM Di Wilayah RW 05 Simo Pomahan Baru Surabaya) telah dilakukan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari proses pelaksanaan yang hampir sesuai dan memenuhi standart prinsip *good governance*. Bentuk transparansi yang diberikan cukup baik dengan memberikan informasi publik hampir secara merata. Akuntabilitas yang diberikan kepada masyarakat juga sudah memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap yang diberikan telah cukup mampu menampung keluhan masyarakat. Pemerataan pelayanan juga telah diberikan kepada masyarakat secara efektif dan efisien.

Kata Kunci : Implementasi, *Good Governance*, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan hidayah dan rahmatNya dan Nabi Muhammad Salallahu 'Alaihi Wasalam sang pembawa kebenaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Implementasi *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan PDAM Berbasis *Good Governance* Pada Penduduk Di Wilayah Simo Pomahan Baru 05 Surabaya)

Penulis sangatlah menyadari bahwa didalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi teknik penulisan maupun dari segala isinya. Untuk itu, penulis menerima segala bentuk usul, saran, ataupun kritikan yang sifatnya membangun demi penyempurnaan berikutnya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. H. Sri Harmaji, dr. Sp. THT-KL(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Putu Ari Saruhum, S.IP, M.IP Selaku Kepala Jurusan Ilmu Politik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

4. Drs. Ahmad Sufaidi, M.IP selaku pembimbing pertama, dan Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si selaku pembimbing kedua, bagi penulis yang selalu dan telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terimakasih atas pemberian wawasan yang disampaikan baik dalam kelas maupun diskusi diluar ruangan.
6. Seluruh pengurus dan warga RW 05 Simo Pomahan Baru Surabaya yang telah berpartisipasi dalam membantu penyelesaian skripsi ini
7. Untuk Ibu dan Ayah terselesainya skripsi ini sebagai tanda rasa syukur karena telah mampu membawa saya sampai ke jenjang perkuliahan sampai akhir. Juga sebagai tanda bakti karena atas kerja keras dan doa yang tiada henti sehingga saya bisa menyelesaikan amanah yang Ibu dan Ayah beri kepada saya. Semoga Allah selalu membalas kebaikan dan meridhoi apa yang telah kalian perjuangkan masing-masing dalam kebaikan. Terima kasih.
8. Teruntuk sahabat sang “hujan kecil” yang tidak kenal henti dalam memberi doa kebaikan di sela-sela sujud kalian, untuk support dan kebersediaan dalam bentuk fisik maupun non fisik. Ketika seharusnya balasan hujan yaitu mampu memberi rintik yang menyejukkan, saya hanya bisa memberi “rasa hujan” dalam diam. Terima kasih kepada Oci, Annisa, Iid, Amilud, Kei, Yulia. Semoga Allah mengizinkan kita untuk merealisasikan yang dinamakan “sahabat sampai surga”
9. Teruntuk keluarga “hujan kecil” yaitu Keluarga Inspirasi UKM BKI UWKS dan sub-sub keluarga yang telah tercipta semoga Allah membalas kebaikan-

kebaikan yang kalian beri kepada saya. Rasa syukur yang tiada henti bisa mengenal kalian di waktu-waktu yang menjadikan saya menjadi manusia yang insyaa Allah lebih baik dari sebelumnya. Dari sekian banyak manusia dan karakter yang tercipta disini, semoga kita tidak pernah berhenti untuk saling menyebut nama dalam doa dan berbuat baik tanpa kenal lelah agar Lillah.

10. Terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah bekerja keras meski banyak sambat untuk menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas. *Sometimes our best still far from enough but I love myself!*

Surabaya, 25 Juli 2019
Penulis,

Maulidiya R. Ilmi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR KEORISINILAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Manfaat Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Penelitian Terdahulu	9
1.6 Landasan Teori	12
1.6.1 Good Governance	12
1.6.2 Prinsip Good Governance	13
1.6.3 Pelayanan Publik	15
1.6.4 Kualitas Pelayanan	16
1.6.5 Badan Usaha Milik Daerah	18
1.7 Metode Penelitian	19
1.7.1 Jenis Penelitian	19
1.7.2 Lokasi Penelitian	20
1.7.3 Fokus Penelitian	20
1.7.4 Populasi dan Sampel	21

1.7.4.1 Populasi	21
1.7.4.2 Sampel	22
1.7.5 Sumber Data	26
1.7.5.1 Data Primer	26
1.7.5.2 Data Sekunder	27
1.7.6 Metode Pengumpulan Data	27
1.7.7 Operasionalisasi Variabel	28
1.7.8 Analisis Data	31

BAB II GAMBARAN UMUM KONDISI DAERAH

2.1 Sejarah Kota Surabaya.....	34
2.2 Aspek Geografis.....	35
2.2.1 Karakteristik Lokasi dan Wilayah	36
2.2.2 Letak dan Kondisi Geografis	36
2.3 Gambaran Wilayah Penelitian	37
2.4 Status dan Struktur PDAM Surya Sembada	38

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Operasional Variabel	39
3.1.1 Deskripsi Identitas Responden	39
3.2 Analisis Data Hasil Penelitian	45
3.2.1 Transparansi Pelayanan PDAM RW 05 Simo Pomahan Baru.....	45
3.2.2 Akuntabilitas Pelayanan PDAM RW 05 Simo Pomahan Baru.....	49
3.2.3 Responsiveness Pelayanan PDAM RW 05 Simo Pomahan Baru...	53
3.2.4 Equity Pelayanan PDAM RW 05 Simo Pomahan Baru	57
3.2.5 Efektifitas dan Efisiensi Pelayanan PDAM RW 05 Simo Pomahan Baru.....	61
3.3 Analisa Implementasi Good Governance	66

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan	71
----------------------	----

4.2 Saran	72
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kepala Keluarga Pengguna PDAM	21
--	----

Tabel 1.2 Jumlah Sampel	25
-------------------------------	----

Tabel 1.3 Operasional Variabel	28
--------------------------------------	----

Tabel 2.1 Luas Wilayah	36
------------------------------	----

Tabel 2.2 Batas Wilayah	36
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	41
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	44
Tabel 3.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	45
Tabel 3.7 Penilaian Kualitas Pelayanan PDAM	46
Tabel 3.8 Penilaian Prosedur PDAM	47
Tabel 3.9 Prosentasi Indikator Transparansi	49
Tabel 3.10 Penilaian Tanggung Jawab Petugas	50
Tabel 3.11 Penilaian Kesesuaian Petugas dalam Pencatatan Meteran Air	51
Tabel 3.12 Prosentase Indikator Akuntabilitas	53
Tabel 3.13 Penilaian Kecepatan Petugas dalam Menangani Masalah	54
Tabel 3.14 Penilaian Respon Petugas dalam Menangani Keluhan	55
Tabel 3.15 Prosentase Indikator Responsiveness	57
Tabel 3.16 Penilaian Kapasitas Air	58
Tabel 3.17 Penilaian Pembagian Tarif Berdasarkan Kelas Jalan.....	59
Tabel 3.18 Prosentase Indikator Equity	60
Tabel 3.19 Penilaian Kecukupan Penggunaan Air	62
Tabel 3.20 Penilaian Kinerja PDAM	63
Tabel 3.21 Prosentase Indikator Efektivitas dan Efisiensi	65

DAFTAR GRAFIK

Gambar 3.1 Penilaian Kualitas Pelayanan PDAM.....	46
Gambar 3.2 Penilaian Prosedur PDAM	47
Gambar 3.3 Prosentasi Indikator Transparansi	49

Gambar 3.4 Penilaian Tanggung Jawab Petugas	50
Gambar 3.5 Penilaian Kesesuaian Petugas dalam Pencatatan Meteran Air	51
Gambar 3.6 Prosentase Indikator Akuntabilitas	53
Gambar 3.7 Penilaian Kecepatan Petugas dalam Menangani Masalah	54
Gambar 3.8 Penilaian Respon Petugas dalam Menangani Keluhan	55
Gambar 3.9 Prosentase Indikator Responsiveness	56
Gambar 3.10 Penilaian Kapasitas Air	58
Gambar 3.11 Penilaian Pembagian Tarif Berdasarkan Kelas Jalan.....	59
Gambar 3.12 Prosentase Indikator Equity	61
Gambar 3.13 Penilaian Kecukupan Penggunaan Air	62
Gambar 3.14 Penilaian Kinerja PDAM	64
Gambar 3.15 Prosentase Indikator Efektivitas dan Efesiensi	65