

# LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PROMOTOR

**"MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA SAMSAT KOTA GORONTALO"**

**DISERTASI**

**Disusun dan Diajukan Oleh**

**DWI INDAH YULIANI SOLIHIN  
NIM: 701616013**

Disetujui untuk Diajukan kepada Panitia Ujian Terbuka Disertasi/  
Promosi Doktor pada Program Studi Administrasi Publik

Menyetujui:  
Promotor,



**Prof. Dr. Arifin Tahir, M.Si**  
**NIP: 195608261982031002**

Co-Promotor I



**Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si**  
**NIP: 19787042005012003**

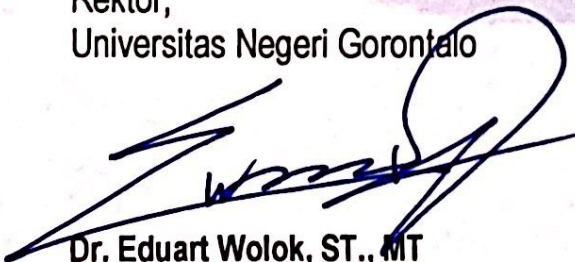
Co-Promotor II



**Dr. Juriko Abdussamad, M.Si**  
**NIP: 1967072319920320066**

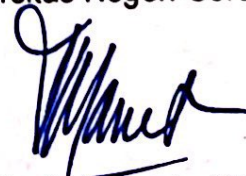
Gorontalo, Januari 2021  
Mengetahui:

Ketua,  
Rektor,  
Universitas Negeri Gorontalo



**Dr. Eduart Wolok, ST., MT**  
**NIP: 197605232006041002**

Sekretaris,  
Direktur Pascasarjana  
Universitas Negeri Gorontalo



**Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si**  
**NIP: 195912271986032003**

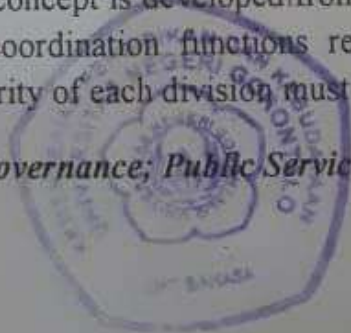
## ABSTRACT

Dwi Indah, Muliani Solihin, 701616013. Creating Good Governance in the Public Services (Case Study in Samsat Kota Gorontalo). Dissertation. Doctoral Program in Public Administration. Postgraduate Program, State University of Gorontalo. Promoter: Prof. Dr. Arifin Tahir, M.Si. Co-promoters: Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si. and Dr. Juriko Abdussamad, M.Si.

The research aims to analyze and to describe: 1) the method to create Good Governance in the public service in Samsat (Vehicle Document Registration Center) Kota Gorontalo; 2) the factors determining the success of Good Governance in the public services in Samsat Kota Gorontalo. Method applied in this research is qualitative, while the data analysis employs an interactive model that encompasses three components of analysis: 1) data reduction; 2) data display; 3) data verification and conclusion drawing.

The research finding shows that: 1) the Good Governance in the public service in Samsat Kota Gorontalo can be created through maximizing service administration as the aspects of transparency and participation remain limited. The condition signifies that the entire community cannot access the information and other types of service involving public engagement; 2) the factors determining the success of Good Governance in the public service in Samsat Kota Gorontalo encompass several aspects where they still need to be improved. It is due to the service to the community tends to be time-consuming, encounters procedural errors, and several supporting technical facilities for the service are not provided, and 3) the researcher recommends novelty concept from the research finding to create Good Governance in the public service in Samsat Kota Gorontalo, and it is named *Mopoduoto Tilihula* or authority consolidation. The concept is developed from local values or wisdom, and it is being relied on to run coordination functions related to duties and responsibilities as assigned, and authority of each division must be working as a matter of course.

**Keywords:** *Good Governance; Public Services*



## ABSTRAK

Dwi Indah Yuliani Solihin, 701616013. Mewujudkan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Samsat Kota Gorontalo). Disertasi Program Doktor Administrasi Publik. Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo. Promotor: Prof. Dr. Arifin Tahir, M.Si. Ko-Promotor: Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si dan Dr. Juriko Abdussamad, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan tentang: 1) Mewujudkan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo; 2) Faktor-faktor yang menentukan keberhasilan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan yakni metode kualitatif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah analisis model interaktif yang terdiri dari tiga komponen analisis yakni: 1) Reduksi Data; 2) Penyajian Data; 3) Verifikasi Data dan Penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Upaya mewujudkan *Good Governance* dalam pelayanan publik di Samsat Kota Gorontalo perlu memaksimalkan tata kelola pelayanannya, dilihat dari aspek transparansi dan partisipasi yang masih terbatas. Artinya masyarakat belum sepenuhnya bisa mengakses informasi dan jenis-jenis pelayanan terkait dengan pelayanan dan keterlibatan publik; 2) Faktor-faktor yang menentukan keberhasilan *Good Governance* dalam pelayanan publik di Samsat Kota Gorontalo masih memerlukan peningkatan dari beberapa aspek. Hal ini terlihat pada waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang terlalu lama sering terjadi kesalahan procedural serta beberapa fasilitas teknis pendukung layanan yang belum tersedia; 3) Proses mewujudkan *Good Governance* dalam pelayanan publik di Samsat Kota Gorontalo, peneliti menawarkan konsep temuan penelitian yang disebut novelty yakni konsep Mopoduoto Tilihula atau konsolidasi kewenangan yang merupakan konsep yang dikembangkan dari nilai-nilai kedaerahan atau kearifan lokal. Konsep mopoduoto tilihula ini diharapkan bisa menjalankan fungsi-fungsi koordinasi terkait tugas dan fungsi sebagaimana mestinya, serta kewenangan masing-masing bidang berada pada kedudukan yang seharusnya.

**Kata Kunci : *Good Governance*; Pelayanan Publik**