

PERSETUJUAN PEMBIMBING

"RESPONSIVENESS PADA PELAYANAN PUBLIK DALAM
MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE* DI KECAMATAN
HULONTHALANGI KOTA GORONTALO"

SKRIPSI

Oleh

FATRA ISHAK

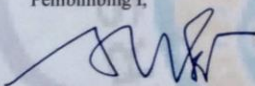
NIM: 941416023

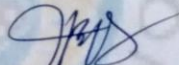
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Gorontalo, November 2020


Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si
NIP:196602161997031001


Dr. Yanti Aneta, S.pd., M.Si
NIP:197807042005012003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen


Dr. Rizan Mahmud, S.Kom., M.Si
NIP: 198307162009121006

LEMBAR PENGESAHAN

“RESPONSIVENESS PADA PELAYANAN PUBLIK DALAM
MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE* DI KECAMATAN
HULONTHALANGI KOTA GORONTALO”

Oleh

FATRA ISHAK

NIM: 941416023

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/tanggal :

Waktu :

Penguji:

1. Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd
Nip: 196004231986031001

2. Dr. Sri Yulianty Mozin, ST., MPA
Nip: 197507061999032001

3. Dr. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si
NIP:196602161997031001

4. Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si
NIP:197807042005012003

1.

2.

3.

4.

Mengejahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Gorontalo

Dr. Muhammad Amir Arham, M.E
Nip: 197207252006041002

ABSTRAK

Fatra Ishak, 2020. “*Responsiveness* Pada Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan *Good Governance* Di Kecamatan Hulonthalangi”. Program Studi S-1 Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo dengan Pembimbing I Dr. Zuchri Abdussamad, S.I.K, M.si dan Pembimbing II Dr. Yanti Aneta, S.pd, M.si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan (1) *responsiveness* pada pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo mengenai *responsiveness* pada pelayanan yakni kemampuan merespon atau kesigapan merespon, kecepatan dalam melayani, penanganan keluhan dan (2) faktor pendukung dan penghambat *Responsiveness* pada pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo ialah pelaksana manusia, partisipasi masyarakat, peralatan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil analisis penelitian bahwa (1) *responsiveness* pada pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Kecamatan Hulonthalangi baik kemampuan merespon atau kesigapan pegawai, kecepatan dalam melayani, penanganan keluhan, pada umumnya telah dilakukan dengan baik, tetapi masih terdapat kendala seperti terbatasnya ruang kerja aparatur yang sering ditemui saat pelayanan yakni hanya sedikit (dua, tiga orang) dan prasarana perkantoran masih kurang (computer dan internet). Dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi *responsiveness* pada pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* yang meliputi; (2) faktor pendukung yakni faktor partisipasi masyarakat yang sudah terpenuhi dengan baik melalui evaluasi kepada masyarakat ataupun pada pegawai; (3) Faktor penghambat yakni faktor manusia pelaksana, dan faktor peralatan. pada umumnya belum terpenuhi sesuai dengan harapan dari tujuan pelayanan itu sendiri.

Kata kunci: *Responsiveness* Pada Pelayanan Publik, *Good Governance*.

ABSTRACT

Fatra Ishak, 2020. "Responsiveness in Public Services in Realizing Good Governance in Hulonthalangi Sub-district." Study Program of Public Administration, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The Principal Supervisor is Dr. Zuchri Abdussamad, S.LK, M.Si, and the Co-supervisor is Dr. Yanti Aneta, S.Pd, M.Si.

The purpose of this study aims to determine and to describe the responsiveness in public services in realizing good governance in Hulonthalangi Sub-district, Gorontalo City. It firstly analyzes based on the readiness to respond, the promptness in serving, and the ability to handle complaints. Secondly, it investigates the supporting and inhibiting factors which are the administrators, community participation, and facilities. The research implements a qualitative method with a qualitative descriptive approach. While the data collection techniques use observation, interviews and documentation.

Based on the results of the study, first, the readiness to respond, the promptness in serving, and the ability to handle complaints are properly done in general. However, there are still some problems such as lack of administrators during the service for only two or three people in the workplace and lack of facilities such as computers and the internet. Second, the supporting factor is community participation that fulfills properly through evaluating the community and administrators. Whereas the inhibiting factors come from the administrators and facilities that have not fulfilled the expectations of the service objectives.

Keywords: Responsiveness towards Public Services, Good Governance