

ABSTRAK

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah)

Oleh

RIFDAH ROHADATUL AISY

Tata Kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) ialah konsep yang berkaitan dengan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat untuk mempengaruhi suatu kebijakan terkait dengan kehidupan masyarakat dalam politik, ekonomi, sosial maupun budaya agar tercapainya pemerintahan yang baik dan demokratis. Pelayanan publik merupakan ranah dari unsur *governance* dalam melakukan interaksi yang sangat intensif. Berdasarkan hasil survei Ombudsman RI perwakilan Lampung, Kabupaten Lampung Tengah mendapatkan rapor merah pada 2017 dan rapor kuning pada 2018 terhadap nilai kepatuhan standar pelayanan publik. Hasil tersebut menyatakan bahwa permasalahan di lapangan masih perlu perbaikan ke depannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lampung Tengah. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada prinsip transparansi, proses pelayanan publik telah cukup terbuka, prosedur pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat, namun akses informasi belum mudah dijangkau oleh masyarakat dikarenakan website dinas yang tidak berjalan. Pada prinsip akuntabilitas, para pegawai telah patuh terhadap prosedur pelayanan dan merespon masyarakat dengan baik, namun bermasalah pada kepatuhan standar waktu pelayanan dan penerapan pelayanan yang gratis untuk masyarakat. Kemudian pada prinsip efektivitas dan efisiensi, untuk visi dan misi dinas sebagai tujuan organisasi faktanya cukup berjalan dengan baik, pelayanan yang diberikan oleh dinas cukup mudah dipahami oleh masyarakat, namun untuk kedisiplinan pegawai terkait jam masuk dan pulang kerja masih menjadi permasalahan yang perlu diberikan perhatian khusus.

Kata Kunci : Pemerintahan yang baik, Pelayanan Publik, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

ABSTRACT

APPLICATION OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICE

(Study of the Education and Culture Office of Central Lampung Regency)

By

RIFDAH ROHADATUL AISY

Good governance is a concept related to cooperation between the government and the community to influence a policy related to people's lives in politics, economy, social and culture in order to achieve good and democratic governance. Public services are the realm of governance elements in very intensive interactions. Based on the results of a survey by the Indonesian Ombudsman representing Lampung, Central Lampung Regency received a red report card in 2017 and a yellow report card in 2018 on the value of compliance with public service standards. These results indicate that problems in the field still need improvement in the future. The purpose of this study was to determine the application of the principles of good governance in public services at the Department of Education and Culture of Central Lampung Regency. This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach. The results showed that on the principle of transparency, the public service process was quite open, the service procedures were easily understood by the public, but access to information was not easily accessible to the public due to the official website not running. On the principle of accountability, employees have complied with service procedures and responded to the community well, but have problems with compliance with service time standards and the implementation of free services for the community. Then on the principle of effectiveness and efficiency, for the vision and mission of the service as organizational goals, the fact is that it is going well enough, the services provided by the service are quite easy to understand by the public, but for employee discipline regarding hours of work and coming home, it is still a problem that needs special attention.

Keywords : Good Governance, Public Service, Department of Education and Culture