

**TATA KELOLA PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI DESA TUMBANG MARAK KECAMATAN KATINGAN
TENGAH KABUPATEN KATINGAN**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Memproleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Diajukan Kepada :

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**



Disusun Oleh :

NANDAE

193030703131

**ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN
TATA KELOLA PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI DESA TUMBANG MARAK KECAMATAN KATINGAN
TENGAH KABUPATEN KATINGAN

Disusun Oleh :

NANDAE

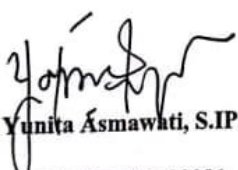
NIM.193030703131

Jurusan Ilmu Pemerintahan

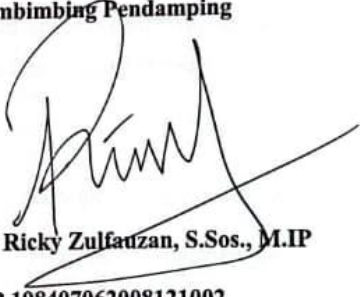
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah disetujui dosen Pembimbing

Pembimbing Utama


Dr. Yunita Asmawati, S.IP.M.,Si
NIP.198001022008122001

Pembimbing Pendamping


Dr, Ricky Zulfauzan, S.Sos., M.IP
NIP.198407062008121002

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Disusun Oleh:

NANDAE

NIM.193030703131

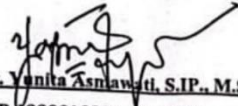
Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Sidang Skripsi

Pada Tanggal, 15 September 2026

Tim Penguji

Ketua Tim Penguji

Anggota Penguji


Dr. Yanita Asmawati, S.IP., M.S

NIP.198001022008122001

Tanggal : 15 September 2026

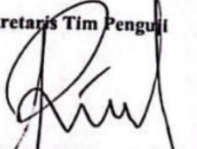

Bismar Harris Satriawan, S.IP., M.I.P.

NIP.199403202022031016

Tanggal : 15 September 2026

Sekretaris Tim Penguji

Anggota Penguji


Dr. Ricky Zulfausan, S.Sos., M.IP

NIP.198407062008121002

Tanggal : 15 september 2026


Haliza Fatimah, M.I.P.

NIP.19961032024062003

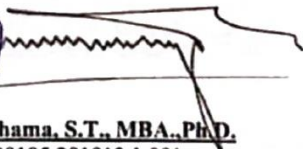
Tanggal : 15 September 2026

Palangka Raya, 15 September 2026

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Lili Bhuva Rhama, S.T., MBA., Ph.D.

NIP.19790105 201012 1 001

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nandae

NIM : 193030703131

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

"Tata Kelola Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik di Desa Tumbang Marak Kecamatan Katingan Tengah Kabupaten Katingan"

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atau karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Semua sumber yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini telah dicantumkan dan dikutip sesuai dengan kaidah ilmiah serta etika penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiasi atau terdapat pelanggaran terhadap etika akademik, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Palangka Raya, termasuk pembatalan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak mana pun, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palangka Raya, Agustus 2026

Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
ETDCTAOX075276365

Nandae

193030703131

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Tidak ada kata terlambat untuk memulai, karena setiap langkah yang diambil hari ini membawa kita lebih dekat pada tujuan."

"Setiap orang memiliki waktunya sendiri. Yang terpenting bukan seberapa cepat kita sampai, melainkan seberapa jauh kita terus berjuang."

PERSEMBAHAN

1. Ya Allah SWT, Dengan penuh rasa syukur, kupersembahkan karya sederhana ini kepada-Mu. Terima kasih atas setiap nikmat, rahmat, kekuatan, kesabaran, dan kemudahan yang Engkau berikan dalam setiap langkah perjalanan hidupku. Ketika aku merasa lelah, Engkau menguatkan. Ketika aku merasa putus asa, Engkau memberikan jalan. Semoga setiap ilmu yang kudapat menjadi ilmu yang bermanfaat, bernilai ibadah, dan mendapat ridha-Mu. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.
2. Kedua Orang Tua Tercinta, Bapak Guyur Salim Djinu dan Ibu Siti Aisyah E.M. Dengan penuh rasa hormat, cinta, dan syukur, karya sederhana ini kupersembahkan kepada Bapak dan Ibu. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus tanpa syarat, serta segala pengorbanan, kerja keras, dan kesabaran yang telah diberikan selama ini.

Setiap langkah yang saya tempuh hingga mencapai titik ini tidak lepas dari dukungan, didikan, dan restu Bapak dan Ibu.

Gelar ini bukanlah akhir dari perjuangan, melainkan salah satu wujud bakti dan rasa terima kasih saya kepada Bapak dan Ibu. Semoga karya sederhana ini menjadi kebanggaan dan kebahagiaan bagi Bapak dan Ibu, sebagaimana Bapak dan Ibu selalu menjadi sumber kekuatan dalam setiap perjalanan hidup saya. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, kebahagiaan, serta umur yang panjang kepada Bapak dan Ibu. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

3. Suami Tercinta, Ocdha Anugrah Perdamaian, S.H.

Dengan penuh cinta dan rasa syukur, karya sederhana ini kupersembahkan untukmu. Terima kasih atas cinta, doa, pengertian, kesabaran, serta dukungan yang tak pernah berhenti, baik secara moral maupun material. Terima kasih telah menjadi tempatku bersandar di setiap lelah, menguatkan ketika aku hampir menyerah, dan selalu meyakinkanku bahwa setiap perjuangan akan membuahkan hasil.

Kehadiranmu menjadi salah satu alasan aku mampu bertahan dan menyelesaikan perjalanan ini. Terima kasih karena selalu berjalan di sisiku, mendampingi setiap proses dengan penuh kasih dan ketulusan. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal untuk kita meraih impian-impian yang lebih besar bersama. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga, melimpahkan keberkahan, kesehatan, dan kebahagiaan dalam setiap langkah kehidupan kita. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

4. Ketiga Putri Tersayang, Aulia Varischa Nadha Putri, Aurellia Verischa Nadhira Putri, dan Rania Alia Dalisha

Untuk Aulia dan Aurellia, terima kasih telah menjadi sumber kekuatan, kebahagiaan, dan semangat terbesar dalam setiap langkah perjuangan Ibu. Senyum, doa, dan kehadiran kalian selalu menjadi alasan bagi Ibu untuk bangkit dan tidak pernah menyerah. Semoga pencapaian ini menjadi bukti bahwa setiap usaha, doa, dan kesabaran akan membuahkan hasil, serta menjadi inspirasi bagi perjalanan hidup kalian kelak.

Untuk Rania Alia Dalisha, putri tersayang, terima kasih telah menemani dan berjuang bersama Mamah melewati setiap proses, suka maupun duka, dengan penuh kesabaran. Mungkin hari ini kamu belum sepenuhnya memahami arti dari perjuangan ini, tetapi suatu saat nanti, ketika kamu tumbuh dewasa, kamu akan melihat bahwa setiap air mata, lelah, dan pengorbanan tidak pernah sia-sia. Karya sederhana ini menjadi salah satu bukti bahwa Mamah tidak pernah berhenti berjuang untuk masa depan yang lebih baik. Semoga kelak kamu tumbuh menjadi anak yang kuat, berakhlak mulia, dan mampu meraih cita-cita yang lebih tinggi dari Mamah. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga dan memberkahi setiap langkah kalian. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

5. Saudara Perempuan dan Adik Laki-laki Tersayang, Dhea Nabila dan Okta Hilary.

Terima kasih atas segala doa, dukungan, perhatian, dan kasih sayang yang selalu kalian berikan selama perjalanan ini. Terima kasih telah menjadi

saudara terbaik yang selalu hadir dalam setiap suka maupun duka, memberikan semangat di saat lelah, serta menghadirkan tawa yang menguatkan di tengah berbagai tantangan.

Kehadiran kalian menjadi salah satu alasan mengapa rumah selalu terasa hangat dan penuh cinta. Semoga kebersamaan, kasih sayang, dan ikatan keluarga yang kita miliki senantiasa terjaga. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan kesehatan, keberkahan, kebahagiaan, dan kesuksesan untuk setiap langkah kehidupan kalian. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

ABSTRAK

Nandae. Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, 2026. Tata Kelola Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik di Desa Tumbang Marak Kecamatan Katingan Tengah Kabupaten Katingan. Dibimbing oleh Dr. Yunita Asmawati, S.IP., M.Si. dan Dr. Ricky Zulfauzan, S.Sos., M.IP.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tata kelola pemerintah daerah dalam pelayanan publik di Desa Tumbang Marak, Kecamatan Katingan Tengah, Kabupaten Katingan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola pemerintah daerah dalam pelayanan publik telah menerapkan prinsip-prinsip good governance, yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas dan efisiensi, serta responsivitas. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta pemanfaatan teknologi informasi yang belum maksimal. Upaya yang dilakukan pemerintah desa meliputi peningkatan kapasitas aparatur, perbaikan fasilitas pelayanan, dan peningkatan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Dengan demikian, penerapan prinsip-prinsip good governance perlu terus ditingkatkan agar pelayanan publik dapat berlangsung secara lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Tata Kelola Pemerintahan, Good Governance, Pelayanan Publik, Pemerintah Desa.

ABSTRACT

Nandae. Undergraduate Program (S1), Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, University of Palangka Raya, 2026. Regional Government Governance in Public Services at Tumbang Marak Village, Katingan Tengah District, Katingan Regency. Supervised by Dr. Yunita Asmawati, S.IP., M.Si. and Dr. Ricky Zulfauzan, S.Sos., M.IP.

This study aims to analyze regional government governance in public service delivery at Tumbang Marak Village, Katingan Tengah District, Katingan Regency. The study employed a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing.

The findings indicate that regional government governance in public service delivery has implemented the principles of good governance, including transparency, accountability, participation, effectiveness and efficiency, and responsiveness. However, its implementation has not been fully optimal due to limitations in human resources, facilities and infrastructure, and the utilization of information technology. The village government has undertaken several efforts to improve public service quality, including enhancing the capacity of village officials, improving service facilities, and increasing transparency in providing information to the community. Therefore, strengthening the implementation of good governance principles is essential to achieve more effective, efficient, transparent, accountable, and responsive public services.

Keywords: Government Governance, Good Governance, Public Service, Village Government.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, Rahmat, Dan Karunia-Nya Penulis Dapat Menyelesaikan Proposal Skripsi Yang Berjudul **“Tata Kelola Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tumbang Marak Kecamatan Katingan Tengah Kabupaten Katingan)”**.

Proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof Bhayu Rhama, ST.,MBA.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Bismar Harris Setiawan, S.IP. M.I.P. Selaku ketua jurusan Ilmu Pemerintahan.
3. Ibu Dr. Yunita Asmawi, S.IP., M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
4. Bapak Dr. Ricky Zulfausan, S.Sos., M.IP Selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan selama dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu dan Bapak Penguji yang telah memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Staff Fakultas Ilmu sosial dan poltik.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan proposal ini. Penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri, bagi pengembangan ilmu pengetahuan, serta bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Palangka Raya, Juli 2026

Penulis

Nandae

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.2 Konsep Pelayanan Publik	16
2.3 Teori Tata Kelola Pelayanan Publik	20
2.4 Teori Implementasi Kebijakan (Pendukung Analisis)	23
2.5 Penelitian Terdahulu	27
2.6 Research Gap (Kesenjangan Penelitian)	33
2.7 Kerangka Berpikir	36

BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	38
3.2 Lokasi Penelitian	40
3.3 Fokus Penelitian	41
3.4 Sumber Data Penelitian	44
3.5 Teknik Penentuan Informan	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data	47
3.7 Instrumen Penelitian	50
3.8 Teknik Analisis Data	51
3.9 Teknik Keabsahan Data	54
3.10 Tahapan Penelitian	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.2 Hasil Penelitian	54
4.3 Pembahasan	82
BAB V PEMBAHASAN	84
5.1 Tata Kelola Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik di Desa Tumbang Marak	84
5.2 Transparansi	86
5.3 Akuntabilitas	90
5.4 Partisipasi	94
5.5 Efektivitas dan Efisiensi	98

5.6 Responsivitas	102
BAB VI PENUTUP	107
6.1 Kesimpulan	107
6.2 Saran	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Rician Waktu Penelitian.....	31
Tabel 4.1Jumlah Penduduk Desa Tumbang Marak.....	48

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir.....	21
Bagan 3.1 Model Analisis Data Miles dan Huberman.....	45
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Tumbang Marak.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Wilayah Desa Tumbang Marak.....	46
Gambar 4.2 Kantor Desa Tumbang Marak.....	54
Gambar 4.3 Kegiatan Pelayanan Publik di Kantor Desa.....	63
Gambar 4.6 Dokumentasi Wawancara Penelitian	80

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Edwards III, George C. 1980. Implementing Public Policy. Washington D.C.: Congressional Quarterly Press.
- Hidayat, H. (Ed.). (2019). Deforestasi dan ketahanan sosial. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahmudi. 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, Lexy J. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru). Jakarta: Rineka Cipta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2016. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suharto, Edi. 2014. Analisis Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2017. Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, Joko. 2021. Analisis Kebijakan Publik. Malang: Bayumedia Publishing.

Peraturan Perundang-Undangan :

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Web :

<https://keckatingantengah.katingankab.go.id/?utm>

Jurnal :

Agus Dwiyanto. (2018). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Banobe, T. Y. (2023). "Tata Kelola Pemerintah Desa terhadap Pelayanan Publik". Jurnal Administrasi Publik.

Hardi, H., Arifianto, J. T., Lestari, M. I. D., Trianti, E., Patricia, D. A. P., & Vena, V. (2024). Tata Kelola Administrasi Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Rantau Asem Kecamatan Katingan Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah. Jurnal Sociopolitico, 6(2), 143–152.

Hidayatulloh, R., & Purnamasari, H. (2023). "Tata Kelola Pemerintahan dalam Pelayanan Publik Desa". Jurnal Ilmu Pemerintahan.

Mozin, S. Y., & Isa, R. (2023). Optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan desa. Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa, 1(4), 150–155.

Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, E. (2021). Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi Pada Pemerintahan Desa Bulu Timoreng). PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan, 9(3), 130–139.

Putra, H. S. (2017). Tata kelola pemerintahan desa dalam mewujudkan good governance di Desa Kalibelo Kabupaten Kediri. Jurnal Politik Muda, 6(2), 110–119.

- Rachmad, Y. E., Ilham, R. I., Indrayani, N., Halomoan, E. M., Judijanto, L., Laksono, R. D., & Sa'dianoor, S. D. (2024). *Layanan dan Tata Kelola E-Government (Teori, Konsep dan Penerapan)*.
- Ria, M. D., & Budiman, A. (2021). Perancangan sistem informasi tata kelola teknologi informasi perpustakaan. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 2(1), 122–133.
- Setiawan, & Leksono. (2022). Analisis kualitas pelayanan di Dispendukcapil Gresik dengan metode SERVQUAL. *JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri)*.
- sSintaman, P. I., & ME, M. (2021). Implementasi Kebijakan Dana Desa dalam Menunjang Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Tumbang Baraoi Kabupaten Katingan. (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya).