

**Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan IMB di  
Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Syarat Ujian Guna  
Memperoleh Gelar Magister Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Pemerintahan**



**Oleh :**

**Eri Mutawalli**

**NIM : 41189902170007**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN**

**SEKOLAH PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI**

**TAHUN 2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Nama : Eri Mutawalli**

**NIM 41189902170007**

**NIRM :**

**Program Studi : Sekolah Pascasarjana Ilmu Pemerintahan, UNISMA Bekasi**

**Judul Tesis : Penerapan Prinsip – Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan  
IMB di Kecamatan Bekasi Utara**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Prof. Dr. H. Utang Suwarvo, Drs., MA**

**Dr. Rina Susanti Hartono, Ir., MM**

**Tgl :**

**Tgl :**

**Mengetahui,**

**Direktur Sekolah Pascasarjana**

**Ketua Program Studi**

**Dr. H. Aos Kuswandi, Drs., M.Si**

**Dr. Rina Susanti Hartono, Ir., MM**

**Tgl :**

**Tgl :**

## PENGESAHAN UJIAN TESIS

<b>KOMISI PEMBIMBINGAN TESIS</b>		
<b>Nama</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Prof. Dr. H. Utang Suwaryo, Drs., MA</b>		
<b>Dr. Rina Susanti Hartono, Ir., MM</b>		
<b>PANITIA UJIAN TESIS</b>		
<b>Nama</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Dr. H. Aos Kuswandi, Drs., M.Si</b>		
<b>Dr. Rina Susanti Hartono, Ir., MM</b>		
<b>Penguji I</b>		
<b>Penguji II</b>		
<b>Penguji III</b>		
<b>Nama : Eri Mutawalli</b>		
<b>NIM 41189902170007</b>		
<b>Tanggal Lulus :</b>		

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi masih banyaknya kekurangan dalam proses pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Pemerintah Kecamatan Bekasi Utara. Sangat diduga penyebabnya adalah kurang maksimalnya penerapan Prinsip *Good Governance* di Pemerintah Kecamatan Bekasi Utara pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan Prinsip *Good Governance* dan faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan Prinsip *Good Governance* pada pelayanan pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Pemerintah Kecamatan Bekasi Utara, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun penggunaan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumen.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Pemerintah Kecamatan Bekasi Utara dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah mulai menerapkan Prinsip *Good Governance*, meskipun masih ada kendala yang harus di perbaiki yaitu masih kurangnya sosialisasi ke masyarakat tentang pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) karena kurangnya media informasi pendukung dan tidak tegasnya aparatur pegawai Pemerintah Kecamatan Bekasi Utara dalam memberikan sanksi kepada masyarakat yang tidak membuat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Sedangkan untuk efisiensi dan efektifitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sudah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan Standar Prosedur Operasi (SOP), adanya sanksi yang tegas bagi masyarakat yang belum membuat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), daya tanggap yang cepat dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) terbukti dengan adanya *Call Center* yang disediakan.

**Kata Kunci : Prinsip *Good Governance*, Pelayanan IMB, Pemerintah Kecamatan Bekasi Utara**

## **ABSTRACT**

*This research is motivated by the many shortcomings in the process of building permit (IMB) service in the North Bekasi Government. Those problems are allegedly caused by the lack of Good Governance Principles implementation in the Government of North Bekasi particularly in Building Permit (IMB) services. In general, this research aims to determine the extent of the Good Governance Principles implementation and which factors affect the of the Good Governance Principles implementation in the service of making Building Permits (IMB) in the North Bekasi Government. This research applies descriptive qualitative methods. The data gathered are from interviews, observation and documents.*

*The results of the research indicate that the North Bekasi Government in the service of Building Permit (IMB) has begun to implement the Good Governance Principle, although there are still obstacles that shall be improved, namely the lack of socialization to the public regarding making a Building Permit (IMB) due to the lack of supporting information media and the indesicive North Bekasi Government apparatus in giving sanctions to the individuals who did not admit a Building Permit (IMB). Meanwhile, the efficiency and effectiveness of Building Permit (IMB) services has been carried out well and in accordance with the Standard Operating Procedures (SOP) such as strict sanctions for people who have not admitted Building Permit (IMB), quick response in Building Permit services. Building (IMB) is proven by the Call Center provided.*

***Keywords: Good Governance Principles, IMB Services, North Bekasi Government***

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya, serta solawat dan salam dihaturkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan judul : Penerapan Prinsip – Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan IMB di Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi. Ini merupakan salah satu persyaratan guna bisa menyelesaikan tesis pada Program Magister Ilmu Pemerintahan, Sekolah Pascasarjana Universitas Islam 45 Bekasi.

Penulisan tesis ini masih jauh dari kata sempurna dan tidak akan maksimal jika tidak ada bimbingan, bantuan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis pada kesempatan ini ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan tesis ini. Secara khusus penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Nandang Najmulmunir, Ms sebagai Rektor Universitas Islam 45 Bekasi.
2. Bapak Dr. H. Aos Kuswandi, Drs. MA sebagai Direktur Sekolah Pascasarjana Ilmu Pemerintahan Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Dr. Ir. Rina Susanti Hartono, MM sebagai Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Bapak Prof. Dr. H. Utang Suwaryo, Drs. MA sebagai Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
5. Ibu Dr. Ir. Rina Susanti Hartono, MM sebagai Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis
6. Rekan-rekan satu almamater yang telah memberikan masukan yang berguna kepada penulis dalam penyusunan Proposal Tesis ini.

7. Seluruh pegawai staff administrasi Sekolah Pascasarjana Universitas Islam 45 Bekasi yang telah melayani dalam hal administrasi akademik kepada penulis selama kuliah.
8. Hj. Siti Aisyah HK, Ibu saya tercinta yang telah sabar mendoakan dan memberikan nasihat kepada penulis.
9. Fina Ayu Pratiwi, Istri saya tercinta yang telah setia menemani dan mendoakan penulis.
10. Queena Bashaer Aisyah dan Khalefa Hamada Aminulloh, Anak-anak saya tercinta yang telah setia menemani dan mendoakan penulis.
11. Almarhum sahabat Ahmad Maulana, MM yang telah banyak membantu Menyadari banyak keterbatasan waktu dan kemampuan, penulis mengakui dalam penulisan tesis ini masih banyak kekurangan – kekurangannya, namun dari keterbatasan ini penulis selalu berharap mudah – mudahan dapat diambil manfaatnya bagi para pembaca yang membutuhkannya, khususnya masalah pelayanan IMB.

Bekasi, 16 Juli 2021

Eri Mutawalli

## DAFTAR ISI

### Halaman

ABSTRAK .....	4
<i>ABSTRACT</i> .....	5
KATA PENGANTAR .....	6
DAFTAR ISI .....	8
DAFTAR TABEL .....	11
DAFTAR GAMBAR .....	i
BAB I .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah.....	16
C. Tujuan Penelitian.....	17
D. Manfaat Penelitian.....	17
BAB II .....	19
TINJAUAN PUSTAKA .....	19
A. Pelayanan Publik .....	19
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	19
2. Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	22
3. Asas-asas Pelayanan Publik .....	22
4. Prinsip Pelayanan Publik.....	24
5. Ruang Lingkup Pelayanan Publik .....	26
6. Kerangka Kerja Pelayanan Sektor Publik.....	26
7. Kinerja Pelayanan Publik .....	27
8. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Pelayanan Publik .....	30
9. Birokrasi Pelayanan (Perizinan) .....	31
B. <i>Good Governance</i> .....	32
1. Pengertian <i>Good Governance</i> .....	32
2. Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> .....	36
3. Tujuan Penerapan <i>Good Governance</i> .....	38
4. Pelaksanaan <i>Good Governance</i> .....	39
C. Kerangka Pemikiran .....	41
A. Definisi Konseptual .....	45



B. Definisi Operasional .....	45
BAB	
III.....	53
METODOLOGI	
PENELITIAN.....	53
3.1 Metodologi Penelitian .....	53
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	53
3.3 Jenis Data.....	54
3.4 Informan .....	56
3.5 Teknik Pengolahan Data .....	58
3.6 Teknik Analisis Data .....	59
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	61
BAB IV.....	63
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	63
A. Gambaran Umum tentang Latar Penelitian .....	63
1. Tentang Kecamatan Bekasi Utara .....	63
2. Struktur Organisasi.....	66
3. Sumber Daya Kecamatan Bekasi Utara.....	71
4. Persyaratan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) .....	75
5. Dasar Hukum Izin Mendirikan Bangunan (IMB).....	76
6. Penerapan Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> .....	79
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanannya di Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi .....	109
C. Faktor Pendukung .....	111
D. Faktor Penghambat .....	112
BAB V.....	115
KESIMPULAN DAN SARAN .....	115
5.1 Kesimpulan.....	115
5.2 Saran.....	118



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. 1 PELAKSANAAN KEWENANGAN PERIZINAN YANG DILIMPAHKAN PADA KECAMATAN BEKASI UTARA TAHUN ANGGARAN 2015 .....	6
Tabel 1. 2 PROGRESS HASIL CAPAIAN PAD PENERIMAAN TAHUN 2019 KECAMATAN BEKASI UTARA .....	9
Tabel 3. 1 Variabel Operasional Penelitian .....	62
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	62
Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai Kecamatan Bekasi Utara Berdasarkan Golongan.....	71
Tabel 4. 2 Jumlah Pegawai Kecamatan Bekasi Utara Berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
Tabel 4. 3Jumlah PNS Kecamatan Bekasi Utara Berdasarkan Pendidikan.....	73
Tabel 4. 4 Jumlah TKK Kecamatan Bekasi Utara Berdasarkan Pendidikan .....	73
Tabel 4. 5 Data Sarana dan Prasarana Kecamatan Bekasi Utara .....	74
Tabel 4. 6 Gambar SOP Membuat Surat IMB Kecamatan Bekasi Utara .....	81
Tabel 4. 8 Skor Informan pada Prinsip Rule of Law.....	105

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2. 1 Hubungan Warga Negara Dan Provider Dalam Manajemen Pelayanan Publik ....	27
Gambar 2. 2 Model Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 4. 1 Struktur Kecamatan Bekasi Utara.....	69

