

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN  
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Jurusan Ilmu Administrasi Negara*

**Diajukan Kepada  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Palangka Raya**



**Oleh :**

**GRESYA EVINDO BR TARIGAN**

**NIM. 223020702084**

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


**2025**

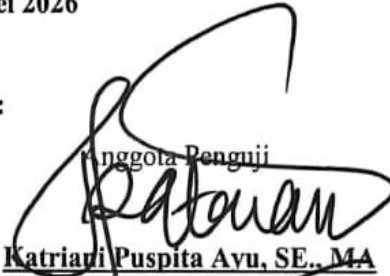
**HALAMAN PENGESAHAN  
SKRIPSI**

Disusun oleh :  
**GRESYA EVINDO BR TARIGAN**  
**NIM 223020702084**

**Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Sidang Skripsi  
Pada tanggal 11 Mei 2026**

**Tim Penguji :**

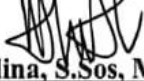
  
Ketua Tim Penguji  
**Immanuel Java, S.AP. M.AP**  
NIP. 198109242008121004  
Tanggal : 11 Mei 2026

  
Anggota Penguji  
**Katriani Puspita Ayu, SE., MA**  
NIP. 198109152008012010  
Tanggal : 11 Mei 2026

Sekretaris Tim Penguji

  
**Edward Mefio Bertho, M.SI**  
NIP. 198709082022031004  
Tanggal : 11 Mei 2026



Anggota Penguji

  
**Iin Aprillina, S.Sos, M.AP**  
NIP. 198904232025212053  
Tanggal : 11 Mei 2026

Palangka Raya, 11 Mei 2026

**Mengetahui :**

**Dekan**

  
  
**Prita Bhayu Rhama, ST., MBA., Ph.D.**  
NIP. 197901052010121001

## ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Pelayanan publik yang berkualitas memiliki peranan penting dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat, khususnya dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis prinsip-prinsip *good governance* yang meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, efektivitas, efisiensi, keadilan, orientasi konsensus, dan visi strategis dalam pelayanan publik, serta mengidentifikasi berbagai kendala dalam pelaksanaannya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan yang terdiri dari kepala dinas, sekretaris dinas, staf, serta masyarakat pengguna layanan. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari dokumen dan arsip resmi dinas terkait. Proses analisis data dilakukan dengan mengacu pada kerangka prinsip *good governance* menurut United Nations Development Programme (UNDP). Dengan data yang diperoleh melalui studi lapangan dan wawancara dengan pegawai maupun masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya secara umum telah berjalan dengan cukup baik, terutama pada aspek transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, diantaranya rendahnya tingkat pemahaman serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis digital, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung. Kondisi ini berdampak pada efektivitas, efisiensi, dan tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan literasi digital masyarakat serta pengembangan infrastruktur pelayanan sebagai langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal, lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

**Kata kunci: pelayanan publik, *good governance*, administrasi kependudukan, literasi digital, kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.**

## ABSTRACT

This study examines the application of good governance principles in public services at the Population and Civil Registration Office of Palangka Raya City. High-quality public services play a crucial role in fulfilling the rights and needs of the community, particularly in the processing of civil registration documents such as ID cards, family cards, and birth certificates. This study aims to identify and analyze the principles of good governance—including transparency, accountability, participation, responsiveness, effectiveness, efficiency, fairness, consensus orientation, and strategic vision—in public services, as well as to identify various obstacles in their implementation.

The method used in this study is a qualitative approach employing a descriptive methodology. Primary data was collected through in-depth interviews with informants, including the head of the agency, the agency secretary, staff, and service users. Meanwhile, secondary data was collected from official documents and archives of the relevant agency. Data analysis was conducted by referring to the framework of good governance principles according to the United Nations Development Programme (UNDP), using data obtained through field studies and interviews with employees and the public.

Research findings indicate that the implementation of good governance principles at the Population and Civil Registration Office of Palangka Raya City has generally been quite successful, particularly in terms of transparency, accountability, and responsiveness. However, several challenges remain, including the public's limited understanding and ability to utilize digital services, as well as insufficient supporting infrastructure and facilities. These conditions impact the effectiveness, efficiency, and level of public participation in public services. Therefore, efforts to improve public digital literacy and develop service infrastructure are needed as strategic steps to achieve optimal, more effective, efficient, and accountable public services.

**Keywords: public services, good governance, population administration, digital literacy, service quality, Population and Civil Registration Office.**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat, dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik, yang berjudul “ PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA”.

Penulis berharap bahwa skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca dan menjadi acuan penelitian selanjutnya. Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan serta motivasi berbagai pihak yang telah berkontribusi selama proses pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan dengan ketulusan hati mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Salampak Dohong M.S., IPU selaku Rektor Universitas Palangka Raya.
2. Bapak Prof Bhayu Rhama, S.T., M.B.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
3. Bapak Dr. Mochammad Doddy Syahirul Alam, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
4. Ibu Dr. Nurul Hikmah, S.Sos., M.AP sebagai Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.

5. Bapak Imanuel Jaya, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing Pertama serta bapak Edward Melio Bertho, M.Si selaku Dosen Pembimbing Kedua yang sudah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis yang tidak tahu menjadi tahu selama masa penyusunan skripsi dan membagikan tambahan ilmu serta memberikan solusi atas permasalahan selama penulisan skripsi.
6. Ibu Katriani Puspita Ayu, SE., MA selaku Dosen Penguji Pertama serta ibu Iin Aprillina, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji Kedua yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang sangat membangun demi menyempurnakan skripsi penulis.
7. Penulis mengucapkan terimakasih juga kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya beserta seluruh pimpinan dan pegawai yang telah memberikan kesempatan, bantuan, serta dukungan kepada penulis selama proses penelitian berlangsung.
8. Kepada seluruh bapak/ibu dosen Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya pengampu perkuliahan yang yang sudah berkenan memberikan ilmu, arahan, dan bimbingan selama masa studi.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Remaja Tarigan & Mamak Junita Br Perangin-Angin yang selalu mendoakan penulis, memberikan kasih sayang, motivasi, nasehat serta dukungan moral dan materi yang tiada hentinya kepada penulis selama melalui proses perkuliahan, hingga penulisan skripsi sampai hari ini. Walaupun kedua orang tua penulis tidak pernah duduk di bangku perkuliahan namun

mereka selalu berusaha bekerja keras demi memberikan pendidikan yang terbaik kepada keempat anaknya, harapan yang selalu ada disetiap Doa yang penulis panjatkan “ Tuhan selalu menyertai, memberkati, memberikan umur yang panjang dan kesehatan kepada mamak dan bapak agar kami anak-anaknya dapat berkesempatan membahagiakan kedua orang tua kami”.

10. Dan untuk ketiga saudara penulis Jimmy Tarigan, Yoga Tarigan, dan adik penulis yang paling penulis sayangi Andika Tarigan yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam proses penulis. Bahkan selalu membantu penulis saat-saat kesulitan.
11. Semua sahabat penulis Anta Sitepu, Milky Sitorus, Kak Lilis Sinulingga, Manis Aritonang, Sulasmi Sianturi, Kak Alan, Join Sembiring, Revi Tarigan yang selalu hadir, memberikan motivasi, serta menyemangati penulis dalam suka dan duka selama penyusunan skripsi.
12. Tidak lupa, penulis mengucapkan terimakasih kepada teman-teman seangkatan 2022 jurusan Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan kebersamaan selama perkuliahan.
13. Terakhir, penulis juga ingin berterimakasih kepada diri sendiri yang telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini. Gresya evindo br tarigan terimakasih telah berjuang sejauh ini, untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan keraguan dan kekhawatiran namun tetap dijalani, dan setiap ketakutan yang berhasil dilewati dengan keberanian. Terimakasih telah

terus belajar meskipun penulis selalu sulit untuk mengeluarkan kata saat berbicara didepan. Dan penulis beryukur kepada Tuhan, karena memberikan kesempatan berkuliah dan dapat merasakan apa-apa harus dilakukan sendiri, menghadai masalah sendiri dengan pertolongan tuhan. Mari terus bekerja sama untuk berkembang dan bertumbuh menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi penyusunan ,aupun isi yang disajikan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap smoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi positif, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Palangka Raya, 17 April 2026

Penyusun



GRESYA EVINDO BR TARIGAN

NIM. 223020702084

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Konsep Penerapan .....	10
2.2 Good Governance .....	13
2.2.1. Pengertian Good Governance .....	13
2.2.2. Prinsip-Prinsip Good Governance .....	17
2.3 Pelayanan Publik .....	22
2.3.1. Defenisi Pelayanan Publik .....	22
2.3.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	24
2.4 Hubungan Good Governance dengan Pelayanan Publik.....	25
2.5 Penelitian Terdahulu.....	27
2.6 Kerangka Berfikir .....	38

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	41
3.2 Lokasi Penelitian .....	42
3.3 Fokus Penelitian .....	42
3.4 Sumber Data .....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.6 Teknik Analisis Data .....	47
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	 <b>50</b>
4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya .....	50
4.1.1 Letak Geografis .....	50
4.1.2 Sejarah .....	51
4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya .....	52
4.2.1 Identitas dan Lokasi.....	52
4.2.2 Visi dan Misi dan Moto .....	52
4.2.3 Struktur Organisasi .....	53
4.2.4 Tugas dan Fungsi.....	54
4.2.5 Standar Operasional Pelayanan (SOP) .....	56
4.3 Hasil Temuan Penelitian.....	59
4.3.1 Partisipasi .....	59
4.3.2 Penegakan Hukum.....	63
4.3.3 Transparansi .....	65

4.3.4 Efektivitas dan Efisiensi .....	67
4.3.5 Akuntabilitas.....	70
4.3.6 Responsivitas .....	72
4.3.7 Keadilan.....	73
4.3.8 Orientasi Konsensus .....	75
4.3.9 Visi Strategis .....	77
4.3.10 Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Publik .....	79
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>81</b>
5.1 Pembahasan Penelitian.....	81
5.1.1 Pelaksanaan <i>Good Governance</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya .....	81
5.1.2 Pelaksanaan Prinsip Partisipasi.....	82
5.1.3 Pelaksanaan Prinsip Penegakan Hukum .....	83
5.1.4 Pelaksanaan Prinsip Transparansi.....	84
5.1.5 Pelaksanaan Prinsip Efektivitas dan Efisiensi.....	85
5.1.6 Pelaksanaan Prinsip Akuntabilitas .....	87
5.1.7 Pelaksanaan Prinsip Responsivitas .....	89
5.1.8 Pelaksanaan Prinsip Keadilan .....	91
5.1.9 Pelaksanaan Prinsip Orientasi Konsensus .....	92
5.1.10 Pelaksanaan Prinsip Visi Strategis.....	94
5.1.11 Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Publik .....	95

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>98</b>
6.1 Kesimpulan.....	98
6.2 Saran.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>106</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.2. Data Informan .....	46
Tabel 4.1 Standar Operasional Pelayanan (SOP).....	57

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	53
Gambar 4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.....	55

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar serta hak pelayanan setiap warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Melalui penyelenggaraan pelayanan ini, masyarakat dapat mengakses berbagai hak yang bersifat administratif maupun sosial, seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan, hingga bantuan sosial. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting. Pelayanan yang diberikan secara cepat, jelas, dan berkeadilan akan mendorong kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang belum berjalan secara optimal dan transparan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu, di era reformasi sekarang ini untuk mewujudkan *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari lagi keberadaannya dan mutlak harus terpenuhi. Dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang ideal, *good governance* menekankan pentingnya penerapan prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efektivitas dan efisiensi, penegakan hukum, keadilan, dan responsivitas. Penerapan prinsip-prinsip ini tidak hanya memperkuat legitimasi pemerintah, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik. Dengan adanya *good governance*, penyelenggaraan pelayanan diharapkan

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Akil, M. A. (2024). *Digital governance: Model baru kolaborasi pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam administrasi publik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Andrianto. (2007). *Good governance: Konsep dan implementasi dalam pembangunan daerah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenek, R., & Swanda, D. (2019). *Good governance pengelolaan keuangan daerah*. Jakarta: Gramedia.
- Ramli, L. (2012). *Pelayanan publik dan reformasi birokrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rakhmat, J. (2009). *Metode penelitian komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2013). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2012). *Good governance (kepemerintahan yang baik)*. Bandung: Mandar Maju.

Wasistiono, S. (2002). *Manajemen pemerintahan daerah*. Bandung: Alqaprint.

### **Artikel Jurnal**

Abdurrosyid, M., & Eldo, D. (2024). Analisis penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Desa Perboto Kecamatan Kalikajar Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas*, 4(1), 17–28.

Afrizal, D. (2019). Pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(1), 1–8.

Ayuningtyas. (2020). Pelayanan publik dalam perspektif good governance. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 45–56.

Cahyono, D. P., & Indartuti, E. (2022). Penerapan prinsip-prinsip good governance: Studi tentang SILOKDES di Desa Mancon Kecamatan Wilangan Kabupaten Nganjuk. *PRAJA Observer*, 2(5), 56–61.

Firdausijah, R. T., & Priatna, A. (2020). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Kebijakan: *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 58–63.

Habibi, M. M., Iza, I. N., & Sukriono, D. (2022). Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(1).

Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan publik dalam good governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), 43–55.

- Mozin, S. Y., Bangko, N. R., & Juliawati, N. K. (2025). Ruang lingkup dan dasar hukum pelayanan publik. *Kajian Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 2(2), 1–10.
- Nurhidayat, I. (2023). Prinsip-prinsip good governance di Indonesia. *Journal Education and Government Wiyata*, 1(1), 40–52.
- Prasetya, A. A., Suwitri, S., & Afrizal, T. (2024). Good governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 1(1), 947–959.
- Prameswari, R., & Susetyo, I. B. (2025). Analisis penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pemberian pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 164–171.
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84
- Rahmawati. (2021). Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(1), 22–33.
- Rohman, A., Hanafi, Y., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Reformasi*, 9(2), 153–160.

- Samuel, J. (2023). Analisis kualitas pelayanan publik berbasis prinsip good governance. *Jurnal Kebijakan Publik*, 5(2), 78–89.
- Saputra, F. (2017). Efektivitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam mewujudkan pelayanan prima. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, 6(2).
- Senjiliana, A. A. M., Pitoewas, B., & Nurhayati, N. (2023). Penerapan prinsip good governance menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014. *Journal of Education Religion Humanities and Multidisciplinary*, 1(1), 31–38.
- Sihotang, J. S. (2023). Good governance dalam pelayanan publik. Trending: *Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, 1(2), 188–201.
- Sugiyardi, A. (2019). Urgensi penerapan good governance dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik. *Public Corner*, 14(2), 83–96.
- Syabani, M., Subadi, W., & Suwandi, S. (2020). Kualitas pelayanan pembuatan e-KTP dilihat dari aspek responsiveness di Disdukcapil Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 3(1), 332–356.
- Triyanto, D., Purnawan, H., & Saputra, B. (2021). Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu. *Restorica*, 7(1), 1–6.
- Tomuka, S. (2013). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Girian Kota Bitung. *Jurnal Politico*, 1–15.

United Nations Development Programme. (1997). *Governance for sustainable human development*. New York: UNDP.

United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. (2009). *What is good governance?* Bangkok: UNESCAP.

World Bank. (2000). *Reforming public institutions and strengthening governance*. Washington, DC: World Bank