

SKRIPSI
IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE
PADA UPT PELAYANAN KEPENDUDUKAN
KECAMATAN BANJARMASIN UTARA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik

MIRANDA WIDYA SEPTI

NIM. 1910411220048



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE
PADA UPT PELAYANAN KEPENDUDUKAN
KECAMATAN BANJARMASIN UTARA

A. Nama Mahasiswa : Miranda Widya Septi Nim : 1910411220048

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 13 Juni 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Trisyvana Azwari, S.Sos., M.AP)

NIP. 198804112019032010

(.....)

b. Sekretaris

(Hj. Aulia, S.Sos., M.AP)

NIP. 197912262003122001

(.....)

c. Anggota

(Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP)

NIP. 198708222020122010

(.....)

Mengetahui

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 13 Juni 2023

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 13 bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3357/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 12 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Miranda Widya Septi
NIM : 1910411220048
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Pada UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara

Tempat Ujian : Ruang UPM Fisip Ulm
Waktu Ujian : 08.30 wita s/d selesai
Nilai : 81 / A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

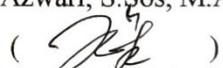


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 13 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Miranda Widya Septi

1. ketua : Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
()
3. Anggota : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,



Ayela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miranda Widya Septi
Tempat/ Tanggal Lahir : Puruk Cahu, 16 September 2001
NIM : 1910411220048
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Bangau, Gang Melayu 10, RT.16A, Muara Teweh,
Kalimantan Tengah.

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 17 Juli 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,



Miranda Widya Septi
NIM.1910411220048

ABSTRAK

Miranda Widya Septi, NIM 1910411220048 (2023), Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara. Dibawah bimbingan Trisyilvana Azwari.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara. Dalam memberikan pelayanan, pada dasarnya pemerintah daerah dituntut untuk menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Oleh karena itu, dalam pelaksanaannya prinsip-prinsip *good governance* harus didukung oleh komitmen semua pihak, baik pemerintah maupun masyarakat.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan tipe pendekatan deskriptif. Adapun informan penelitian berjumlah 8 orang dengan menggunakan sumber data penelitian berupa sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan proses analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara berdasarkan teori dari Sedarmayanti dari hasil penelitian sebenarnya sudah dilaksanakan dengan baik. Seperti petugas UPT yang berusaha bertanggung jawab dengan melakukan tugasnya sesuai SOP, berusaha untuk transparan dengan selalu menginformasikan kepada masyarakat jika ada kendala yang muncul, menampung aspirasi dan saran masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan, dan sudah berusaha untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya tanpa melanggar peraturan. Namun pada praktiknya, tentu saja ada kendala-kendala yang muncul. Seperti kendala jaringan *internet* yang menghambat proses pelayanan via *digital*, kurangnya informasi seputar kepengurusan berkas bagi masyarakat, serta kendala yang berasal dari pusat berupa kurangnya stok untuk blangko KTP-el dan *server* pusat yang sering *down*.

Saran untuk penelitian ini adalah UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara agar dapat menambah jumlah staf terutama yang bertugas melayani masyarakat secara langsung, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien, menambah sarana dan prasarana yang masih dianggap kurang memadai seperti kursi tunggu maupun jaringan internet yang dapat mendukung, serta dapat melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat jika ada program-program baru yang nantinya diterapkan oleh UPT sehingga masyarakat tidak terus-menerus kebingungan dan memperlambat pelaksanaan pelayanan.

Kata Kunci: Implementasi, *Good Governance*

ABSTRACT

Miranda Widya Septi, NIM 1910411220048 (2023), Implementation of the Principles of Good Governance at UPT Population Services in North Banjarmasin District. Under the guidance of Ms. Trisylvana Azwari.

This study aims to identify and analyze the implementation of the principles of good governance at UPT Population Services in North Banjarmasin District. In providing services, basically local governments are required to apply the principles of good governance in order to provide good services to the community. Therefore, the implementation of the principles of good governance must be supported by the commitment of all parties, both the government and society.

This study uses qualitative research with a descriptive approach type. The research informants totaled 8 people using research data sources in the form of primary data sources and secondary data sources. Data collection techniques are observation, interviews, and documentation with data analysis processes in the form of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this study indicate that the implementation of the principles of good governance at UPT Services in North Banjarmasin sub-district based on Sedarmayanti's theory from research results has actually been carried out properly. Like UPT officers who try to be responsible by carrying out their duties according to the SOP, try to be transparent by always informing the public if any problems arise, accommodate the aspirations and suggestions of the community to improve the quality of the services they provide, and have tried to carry out their duties and responsibilities without break the rules. But in practice, of course there are obstacles that arise. Such as internet network constraints that impede the process of digital services, lack of information regarding file management for the community, as well as obstacles originating from the center in the form of a lack of stock for blank e-KTPs and a central server that is often down.

Suggestions for this research are UPT Services of North Banjarmasin District to be able to increase the number of staff, especially those in charge of serving the community directly, so that services can run more effectively and efficiently, adding facilities and infrastructure that are still considered inadequate such as waiting chairs and internet networks that can support, and can carry out outreach to the community if there are new programs that will be implemented by the UPT so that the community is not constantly confused and slows down the implementation of services.

Keywords: Implementation, Good Governance

KATA PENGANTAR

Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang segala puji syukur peneliti ucapkan atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat diberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara” ini dengan lancar. Tidak lupa juga shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan dan memberikan jalan yang terang bagi kita semua.

Skripsi ini disusun memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik. Skripsi ini diuraikan hasil observasi dan penelitian awal pada UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara. Dalam menyelesaikan Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak baik dari dosen, instansi, keluarga dan teman-teman. Untuk itu peneliti mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat

4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
5. Ibu Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
6. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku dosen penguji I Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
7. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP selaku dosen penguji II Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
8. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
9. Bapak Yusna Irawan, SE, M.Eng selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
10. Bapak Dedi Setiawan, A.Md selaku Kepala UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara.
11. Seluruh Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dan UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara.

12. Orang tua tercinta Bapak Edy Irwandy dan Ibu Ernawati beserta kakak tersayang Retno Asti Sari, Hanna Pratiwi Fazri, Julyatin dan ponakan tersayang Nanda Alifa Azzahra yang selalu mendukung dan menyemangati peneliti.
13. Teman-teman dari Program Studi Administrasi Publik 2019 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
14. Ushijima Wakatoshi, beserta semua karakter One Piece yang telah menemani perjalanan peneliti untuk lebih bersemangat dalam menyusun Skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan rendah hati peneliti memohon maaf atas segala kekurangannya dan mengharap tegur sapa kritik dan saran yang membangun. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Banjarmasin, Juni 2023

Peneliti

Miranda Widya Septi

Nim.191041122048

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Konsep Administrasi Publik.....	15
2.3 Konsep Organisasi.....	16
2.4 Implementasi	17
2.4.1 Komunikasi.....	19
2.4.2 Sumber Daya	19
2.4.3 Disposisi	19
2.4.4 Struktur Birokrasi	19
2.5 Good Governance.....	20
2.6 Prinsip-Prinsip Good Governance.....	22
2.7 Pelayanan Publik	25
2.8 Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Pendekatan Penelitian	28
3.2 Tipe Penelitian.....	28
3.3 Lokasi Penelitian	29

3.4	Sumber Data Penelitian	29
3.4.1	Sumber Data Primer	29
3.4.2	Sumber Data Sekunder	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data	30
3.5.1	Observasi	30
3.5.2	Wawancara	31
3.5.3	Dokumentasi	32
3.6	Teknik Analisis Data	32
3.6.1	Reduksi Data	33
3.6.2	Penyajian Data	33
3.6.3	Penarikan Kesimpulan	33
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		35
4.1	Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dan UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara	35
4.2	Profil UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara	36
4.3	Visi dan Misi UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara	37
4.4	Struktur Organisasi UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara	39
4.5	Tugas Pokok UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara	40
4.6	Identitas Staf UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara	42
4.7	Sarana dan Prasarana Pada UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara	43
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		45
5.1	Hasil Penelitian	45
5.1.1	Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Pada UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara.. ..	45
5.1.2	Faktor Penghambat Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Pada UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara	59

5.2	Pembahasan	63
5.2.1	Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Pada UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara..	63
5.2.2	Faktor Penghambat Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Pada UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Utara	72
BAB VI	PENUTUP	74
6.1	Kesimpulan.....	74
6.2	Saran.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Masyarakat Yang Mengurus Berkas.....	5
Tabel 2.1 Jumlah Masyarakat Kota Banjarmasin.....	6
Tabel 4.1 Data Wilayah Kependudukan.....	38
Tabel 4.2 Identifikasi Jabatan.....	43
Tabel 4.3 Data Jumlah Staf.....	44
Tabel 4.4 Identifikasi Staf Berdasarkan Jabatan.....	44
Tabel 4.5 Sarana dan Prasarana.....	44
Tabel 5.2 Matriks Penelitian.....	59
Tabel 5.3 Matriks Penelitian.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Indikator-Indikator Implementasi Kebijakan.....	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	38

LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik**
- Lampiran 3. Lokasi Penelitian**
- Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara**