

SKRIPSI

**PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN
KARTU KELUARGA PINDAH DATANG
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANJARMASIN**

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



Muhammad Khairuddin

NIM. 2110411310049

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Kartu Keluarga Pindah Datang
Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Banjarmasin

A. Nama Mahasiswa : Muhammad Khairuddin NIM : 2110411310049

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 14 Oktober 2025

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si)

NIP. 197507062005011001

(.....)

b. Sekretaris

(Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si)

NIP. 197303132003121001

(.....)

c. Anggota

(Anjani, S.A.P, M.A.P)

NIP. 199506102022032018

(.....)

Mengetahui

Dekan FISIP ULM



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

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 14 Oktober 2025

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik

Avela Dewa, S.Sos, M.Si

NIP. 197506161999032002

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal Empat Belas bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 5745 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 8 Oktober untuk menguji skripsi :

Nama : Muhammad Khairuddin
NIM : 2110411310049
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Kartu Keluarga Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 14.00 wita s/d selesai
Nilai : 80 / A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

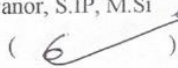


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 14 Oktober 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Muhammad Khairuddin

1. ketua : Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si
()
2. Sekretaris : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Anjani, S.A.P, M.A.P
()

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



Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP-197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Khairuddin
Tempat/Tanggal Lahir : Kotabaru, 23 Januari 2003
Nim : 2110411310049
Jurusan/Program/Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : JL. H. Abdullah RT. 004, RW. 002, Desa Pantai,
Kelumpang Selatan, Kabupaten Kotabaru

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

Demikian lembaran pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 20 Oktober 2025
Mahasiswa yang bersangkutan,



Muhammad Khairuddin
NIM. 2110411310049

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul ” **Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Kartu Keluarga Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin**”. Tidak lupa shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para kerabatnya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini diajukan oleh penulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dalam penulisan dan jauh dari kata sempurna. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan kepada penulis, baik secara moril maupun materil. Untuk itu, dengan segenap ketulusan, penulis mengucapkan terima kasih, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, 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. Bapak Dr. H. Nurul Azkar, M. Si selaku Dosen Penasehat Akademik selama peneliti berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
6. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini;
7. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan saran dan masukan dalam skripsi ini;
8. Ibu Anjani, S.AP., M.AP, selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan masukan dalam skripsi ini;
9. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dibidang Administrasi Publik;
10. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang telah memberikan bantuan dalam memberikan data dan informasi dalam penyusunan skripsi ini;
11. Kepada orang yang paling berjasa dan sangat berperan penting dalam hidup saya, kedua orang tua, kakak, adik, serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat kepada saya hingga disaat ini;
12. Kepada teman-teman masa perkuliahan, terima kasih karena sudah memberikan banyak bantuan selama menjalani perkuliahan hingga disusunnya skripsi ini;
13. Seluruh teman terdekat yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah turut terlibat dalam melakukan penulisan skripsi ini.

Banjarmasin, 7 Oktober 2025
Penulis,

Muhammad Khairuddin
2110411310049

ABSTRAK

Muhammad Khairuddin, 2110411310049, 2025, “Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Kartu Keluarga Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.” Di bawah bimbingan Enly Hadiyanor

Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan tuntutan yang lahir dari Masyarakat yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan menerima pelayanan. *Good governance* merupakan isu yang terkemuka saat ini dalam pengelolaan administrasi publik. Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan negara untuk Masyarakat. Salah satu bentuk layanan administrasi kependudukan adalah Kartu Keluarga Pindah Datang merupakan dokumen penting yang harus dimiliki oleh masyarakat pendatang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif dengan sumber data primer dan sekunder yang didapatkan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara. Analisis data dilakukan dengan pengolahan data seperti pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dalam pelayanan Kartu Keluarga Pindah Datang dengan melaksanakan tahapan penerbitan yang meliputi mengajukan permohonan, menerima dan meneliti kelengkapan berkas, proses pembuatan, verifikasi berkas, penandatanganan, serta mengupload dokumen dan dianalisis berdasarkan pendapat dari Sari, yang terdiri dari partisipasi; transparansi; akuntabilitas; kemandirian; dan pertanggungjawaban, menunjukkan hasil sudah diterapkan dengan baik. Namun dalam proses pengajuan perlu adanya perbaikan prinsip transparansi kedepannya, karena masih ditemukan pemohon yang mengajukan tidak sesuai dengan ketentuan persyaratan, serta perlu adanya keterbukaan informasi terkait durasi selesai pemohon. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin perlu menyediakan informasi yang mudah diakses dan digapai oleh khalayak umum, baik dalam bentuk papan pengumuman atau banner pengumuman yang diletakkan di depan pintu masuk.

Kata Kunci: Penerapan, Good Governance, Pelayanan, Kartu Keluarga Pindah Datang

ABSTRACT

Muhammad Khairuddin, 2110411310049, 2025, "The Application of Good Governance in the Provision of Family Card Services for New Residents at the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City." Under the guidance of Enly Hadiyanor

Public services are essentially a demand that arises from the community and is carried out by service providers in an effort to meet needs and receive services. Good governance is a prominent issue in public administration management today. Population administration is a form of government service to the community. One form of population administration service is the Family Card for New Residents, which is an important document that must be obtained by new residents.

The research method used in this study was descriptive qualitative with primary and secondary data sources obtained through observation, documentation, and interviews. Data analysis was carried out by processing data such as data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The analysis shows that the implementation of good governance in the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City in the service of Family Card Transfer involves carrying out the stages of issuance, which include submitting an application, receiving and examining the completeness of the documents, the production process, document verification, signing, and uploading documents, and analyzed based on Sari's opinion, which consists of participation, transparency, accountability, independence, and responsibility, shows that the results have been implemented well. However, in the application process, there is a need to improve the principle of transparency in the future, as there are still applicants who do not meet the requirements, and there is a need for transparency regarding the duration of the application process. Therefore, the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City needs to provide information that is easily accessible and obtainable by the general public, either in the form of announcement boards or announcement banners placed at the entrance.

Keywords: Implementation, Good Governance, Services, Family Card for New Residents

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	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 Teoritis	15
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	15
2.2.2 Definisi Penerapan	16
2.2.3 Definisi <i>Good Governance</i>	20
2.2.4 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Tipe Penelitian	31
3.3 Lokasi Penelitian.....	32
3.4 Sumber Data dan Instrumen.....	32
3.4.1 Sumber Data.....	32

3.4.2	Instrumen Penelitian.....	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6	Pengolahan Data.....	36
BAB IV	HASIL PENELITIAN	38
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
4.1.1	Gambaran Umum Wilayah Kota Banjarmasin.....	38
4.1.2	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	39
4.1.3	Visi, Misi, Motto, dan Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	40
4.1.4	Struktur Organisasi.....	41
4.1.5	Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas	43
4.1.6	Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	49
4.2	Temuan Penelitian.....	50
4.2.1	Mengajukan Permohonan.....	51
4.2.2	Menerima dan Meneliti Kelengkapan Berkas.....	55
4.2.3	Proses Pembuatan Kartu Keluarga Pindah Datang	57
4.2.4	Melakukan Verifikasi Berkas	59
4.2.5	Melakukan Penandatanganan oleh Kepala Dinas	61
4.2.6	Mengupload Dokumen Kartu Keluarga Pindah Datang	62
BAB V	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	67
5.1	Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Kartu Keluarga Pindah Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	67
5.1.1	Mengajukan Permohonan.....	68
5.1.2	Menerima dan Meneliti Kelengkapan Berkas.....	71
5.1.3	Proses Pembuatan Kartu Keluarga Pindah Datang	72
5.1.4	Melakukan Verifikasi	74
5.1.5	Melakukan Penandatanganan oleh Kepala Dinas	75
5.1.6	Mengupload Dokumen Kartu Keluarga Pindah Datang	76
BAB VI	PENUTUP.....	80
6.1	Kesimpulan	80

6.2	Saran.....	81
	DAFTAR PUSTAKA.....	83
	LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin.....	5
Tabel 1.2 Data Jumlah Penduduk Pindah Datang ke Kota Banjarmasin.....	6
Tabel 3.1 Informan Penelitian	33
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin.....	38
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	50
Tabel 4.3 Matriks Analisis Hasil Penelitian	65
Tabel 5.1 Matriks Analisis Pembahasan	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.1 Bagan Analisis Data Interaktif Menurut Miles, Huberman & Salda 2014	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	42
Gambar 4.2 Persyaratan Perpindahan Penduduk.....	53
Gambar 4.3 Kotak Pengaduan	63
Gambar 4.4 Form Pengaduan dan Aspirasi	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara	88
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian.....	92
Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian	93