

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* BERDASARKAN
PERSEPSI MASYARAKAT PADA PELAYANAN DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANJARBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada Program
Studi Ilmu Pemerintahan

DWI INDAH PRATIWI

2210413220069



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* BERDASARKAN PERSEPSI MASYARAKAT PADA PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARBARU

Nama : Dwi Indah Pratiwi
NIM : 2210413220069
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jurusan : Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji

Sidang Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan

Jurusan Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Lambung Mangkurat

Banjarmasin, 22 Juni 2026

Dewan Penguji Sidang Skripsi

1. Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si Ketua
NIP.197105301998021001
2. Farid Nofiard, S.H.I, M.IP Sekretaris
NIP.198802212022031005
3. Lannie Marseli Faderi, S.I.P., M.I.P Anggota
NIP. 199503112025062005

1.

2.

3.



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat

Dr. Irvansyah, S.Sos., M.Si.
NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN PEMERINTAHAN
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 11 bulan Juni tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1816/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 09 Juni 2026 untuk menguji Skripsi :

Nama : Dwi Indah Pratiwi
NIM : 2210413220069
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Implementasi *Good Governance* Berdasarkan Persepsi Masyarakat pada Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru
Tempat Ujian : Via Zoom Meeting
Waktu Ujian : 08.00 Wita – Selesai
Nilai : 82,30 / 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.

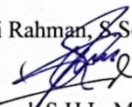
Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 11 Juni 2026

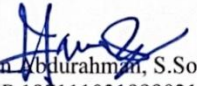
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Dwi Indah Pratiwi

1. Ketua : Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si
()
2. Sekretaris : Farid Nofriad, S.H.I., M.I.P
()
3. Anggota : Lannie Marseli Faderi, S.I.P., M.I.P
()

Mengetahui/membenarkan :
Ketua Jurusan Pemerintahan
Program Studi Ilmu Pemerintahan


Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

ABSTRAK

Dwi Indah Pratiwi, 2210413220069, 2026. *Penerapan Good Governance Berdasarkan Persepsi Masyarakat pada Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru*. Dibimbing oleh Gazali Rahman.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan prinsip-prinsip *good governance* berdasarkan persepsi masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerapannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan telah terlaksana dengan baik, namun belum sepenuhnya optimal. Prinsip akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum telah diterapkan melalui pelayanan yang berpedoman pada SOP, penyediaan informasi pelayanan secara langsung maupun digital, media komunikasi dan pengaduan, serta pengawasan terhadap kinerja aparatur. Berdasarkan persepsi masyarakat, pelayanan dinilai jelas, ramah, responsif, dan membantu dalam pengurusan administrasi kependudukan. Penerapan *good governance* dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung meliputi tersedianya SOP dan standar pelayanan yang jelas, inovasi pelayanan berbasis digital, serta sistem pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja aparatur. Sementara itu, faktor penghambat meliputi rendahnya pemahaman sebagian masyarakat mengenai persyaratan pelayanan, kendala jaringan dan sistem pelayanan berbasis daring, serta keterbatasan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Oleh karena itu, efektivitas penerapan *good governance* masih perlu ditingkatkan untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih optimal.

Kata Kunci: *Good Governance*, Persepsi Masyarakat, Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

Dwi Indah Pratiwi, 2210413220069, 2026. The Implementation of Good Governance Based on Public Perception in the Services of the Department of Population and Civil Registration of Banjarbaru City. Supervised by Gazali Rahman.

This study aims to describe and analyze the implementation of good governance principles based on public perception in population administration services at the Department of Population and Civil Registration of Banjarbaru City, as well as to identify the factors influencing their implementation. This study employed a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving officials of the Department of Population and Civil Registration of Banjarbaru City and members of the public as service users. Data were analyzed using the Miles and Huberman model.

The results indicate that the implementation of good governance principles in population administration services has generally been carried out well, although it has not yet been fully optimal. The principles of accountability, transparency, openness, and the rule of law have been implemented through services based on Standard Operating Procedures (SOPs), the provision of service information through both direct and digital media, the availability of communication and complaint channels, and the supervision of staff performance. Based on public perception, the services are considered clear, responsive, friendly, and helpful in processing population administration documents. The implementation of good governance is influenced by both supporting and inhibiting factors. Supporting factors include the availability of clear SOPs and service standards, digital service innovations, and a system of supervision and performance evaluation. Meanwhile, inhibiting factors include the limited public understanding of service requirements, network and online system disruptions, and the limited digital literacy of some community members. Therefore, the effectiveness of good governance implementation still needs to be improved to achieve more optimal population administration services.

Keywords: *Good Governance, Public Perception, Population Administration.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul **“Penerapan Prinsip *Good Governance* Berdasarkan Persepsi Masyarakat pada Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru”** dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat. Dalam proses penyusunannya, peneliti menyadari bahwa terdapat berbagai keterbatasan dan kendala yang dihadapi. Namun berkat doa, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademis bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan maupun secara praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu sebagai berikut :

1. Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Husein Abdurahman, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
4. Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan , arahan, masukan serta motivasi kepada peneliti selama proses penyusunan penelitian. Peneliti berharap segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah beliau berikan dapat memberikan manfaat.
5. Farid Nofiard, S.H.I, M.IP selaku Penguji I peneliti, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan kritik, saran, serta masukan yang membangun sehingga penulis dapat menyempurnakan skripsi ini.
6. Lannie Marseli Faderi, S.I.P, M.I.P selaku Penguji II peneliti, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan kritik, saran, serta masukan yang membangun sehingga penulis dapat menyempurnakan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan bermanfaat bagi peneliti.

8. Orang tua tercinta, terimakasih atas segala dukungan doa, dukungan moral, kasih sayang serta pengorbanan yang tidak ternilai selama peneliti menempuh pendidikan.
9. Kakak tersayang, terimakasih atas pengertian, kesabaran serta kerelaan untuk senantiasa mengalah demi mendukung peneliti selama proses penyusunan skripsi ini. Sikap tulus dan dukungan yang diberikan menjadi sumber kekuatan dan semangat bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Teman teman peneliti yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu namanya, yang senantiasa menemani, memberikan dukungan, doa, dan membantu peneliti.
11. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Dwi Indah Pratiwi terimakasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terimakasih sudah berusaha dan tidak lelah dalam kondisi apapun, terimakasih sudah kuat melewati lika-liku yang terjadi, terimakasih telah percaya pada keraguan dalam setiap proses ini.

Banjarmasin, 20 Mei 2026

Yang Menyatakan

Dwi Indah Pratiwi

NIM 2210413220069

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Relevansi dengan Ilmu Pemerintahan	15
2.3 Konsep Good Governance.....	17
2.3.1 Pengertian Good Governance	17
2.3.2 Prinsip-Prinsip Good Governance.....	18
2.3.3 <i>Good Governance</i> dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah	20

2.3.4 Penerapan <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik	21
2.3.5 Tantangan Penerapan <i>Good Governance</i>	23
2.4 Persepsi Masyarakat	26
2.4.1 Pengertian Persepsi	26
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat	27
2.4.3 Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah	29
2.5 Pelayanan Publik	30
2.5.1 Pengertian Pelayanan Publik	30
2.5.2 Prinsip dan Standar Pelayanan Publik	31
2.5.3 Pelayanan Publik sebagai Praktik Good Governance	32
2.6 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	34
2.6.1 Pengertian dan Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	34
2.6.2 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	35
2.6.3 Pelayanan Administrasi Kependudukan sebagai Tanggung Jawab Pemerintah Daerah	37
2.7 Kerangka Pemikiran Penelitian	38
2.7.1 Hubungan <i>Good Governance</i> dengan Persepsi Masyarakat	38
2.7.2 Kerangka Pikir Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Lokasi Penelitian	44
3.2 Pendekatan Penelitian	45
3.3 Tipe Penelitian	46

3.4 Fokus Penelitian	46
3.5 Sumber Data	49
3.6 Teknik Pengumpulan Data	49
3.7 Instrumen Penelitian	51
3.8 Analisis Data	52
3.9 Keabsahan Data	56
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	57
4.1 Kota Banjarbaru.....	57
4.1.1 Letak Geografis dan Batas Wilayah.....	57
4.1.2 Visi Misi.....	60
4.1.3 Pendidikan.....	60
4.1.4 Mata Pencarian	62
4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru	63
4.2.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru	63
4.2.2 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Visi Misi	65
4.2.3 Maklumat Pelayanan.....	66
4.2.4 Tugas dan Fungsi	67
4.2.5 Struktur Organisasi	67
4.2.5 Produk Layanan	68
4.2.6 Inovasi Pelayanan.....	73
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	75
5.1 Penerapan <i>Good Governance</i>	75

5.1.1 Akuntabilitas	75
5.1.2 Transparansi	78
5.1.3 Keterbukaan	80
5.1.4 Supermasi hukum.....	84
5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Penerapan <i>Good Governance</i>	87
BAB VI PENUTUP	99
6.1 Kesimpulan	99
6.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Penduduk Kota Banjarbaru 2022-2024.....	3
Tabel 2. Luas Wilayah Kecamatan Kota Banjarbaru.....	58
Tabel 3. Jumlah Sekolah Di Kota Banjarbaru.....	60
Tabel 4. Mata Pencaharian Masyarakat Kota Banjarbaru.....	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Peta Wilayah Kota Banjarbaru.....	57
Gambar 2. Maklumat Pelayanan.....	60
Gambar 3. Struktur Organisasi.....	61
Gambar 4. Form Pengaduan Online.....	84

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 1. Kerangka Berpikir.....	40
Bagan 2. Analisis Data.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin.....	106
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	110
Lampiran 3 Dokumentasi	115