# SKRIPSI

# PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN BENUA MELAYU DARAT KECAMATAN PONTIANAK SELATAN

**Program Studi Ilmu Pemerintahan**

Oleh:

Victor
NIM. E1031211016

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

**PONTIANAK**

**2025**

# SKRIPSI

# PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN BENUA MELAYU DARAT KECAMATAN PONTIANAK SELATAN

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

**Program Studi Ilmu Pemerintahan**

Oleh:

Victor
NIM. E1031211016

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

**PONTIANAK**

**2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN

## PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN BENUA MELAYU DARAT KECAMATAN PONTIANAK SELATAN

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Victor
NIM. E1031211016

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Yulius Yohanes, M.Si.
NIP. 196405271992021001

Tanggal: 25/7/25

Dosen Pembimbing Pendamping

Rasidar, S.E., M.Si.
NIP. 196808252007012001

Tanggal: 23-7-'25

## HALAMAN PENGESAHAN

# PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN BENUA MELAYU DARAT KECAMATAN PONTIANAK SELATAN

Oleh:

Victor
NIM. E1031211016

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Senin/28 Juli 2025
Waktu : 09.00 WIB
Tempat : R3

**Tim Penguji**

Ketua

Dr. Yulius Yohanes, M.Si.
NIP. 196405271992021001

Sekretaris

Rasidar, S.E., M.Si.
NIP. 196808252007012001

Pembahas Utama

Dr. Zulkarnaen, M.Si.
NIP. 196402081988101001

Pembahas Pendamping

Indah Sulisdiani, S.H., M.Si.
NIP. 196512122007102001

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si.
NIP. 197205212006041001

# ABSTRAK

Victor, E1031211016 : **Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat Kecamatan Pontianak Selatan**. Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura. Pontianak. 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai bagaimana penerapan prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat, Kecamatan Pontianak Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* sudah diterapkan, namun belum berjalan optimal di seluruh aspek. Prinsip partisipasi telah dijalankan melalui musyawarah dengan tokoh masyarakat, tetapi belum inklusif. Penegakan hukum sudah mengacu pada SOP, namun disiplin pegawai masih menjadi kendala. Transparansi dilakukan melalui pengumuman informasi, tetapi belum didukung oleh media digital yang optimal. Responsivitas ditunjukkan dalam upaya cepat tanggap, meskipun terbatas oleh jumlah pegawai dan sarana prasarana. Orientasi konsensus dan efektivitas efisiensi masih menghadapi hambatan teknis dan administratif. Akuntabilitas dilaksanakan secara internal, namun belum terbuka untuk publik. Visi strategis pimpinan sudah diarahkan pada pelayanan yang berkelanjutan, tetapi belum berbasis teknologi secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dan penguatan kelembagaan untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan partisipatif yang berbasis pada prinsip *good governance*.

**Kata kunci: *Good Governance*, Pelayanan Publik, Kelurahan.**

# ABSTRACT

*Victor, E1031211016:* ***Application of Good Governance Principles in the Implementation of Public Services at the Benua Melayu Darat Village Office, South Pontianak District.*** *Thesis. Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University. Pontianak. 2025.*

*The purpose of this study is to determine and explain how the Benua Melayu Darat Village Office in the South Pontianak District has implemented public services in accordance with the principles of good governance. This study employed a descriptive qualitative methodology, gathering data via documentation, interviews, and observation. According to the findings, good governance concepts have been used, albeit not always to their full potential. Although it is not yet inclusive, the participation principle has been implemented through discussions with local leaders. Although the best digital media do not yet support it, transparency was accomplished through the revelation of information. Rapid response initiatives are one way to show responsiveness, albeit they are constrained by infrastructure and staffing levels. There are still administrative and technical barriers to the consensus-oriented and efficient approach. Although it has not yet been made public, accountability is being implemented internally. Although it is not yet entirely technology-based, the leadership's strategy is already focused on providing sustainable services. Therefore, to provide open, responsible, and participatory public services founded on the principles of good governance, institutional adjustments and strengthening are required.*

***Keywords: Sub-district, Public Services, Good Governance.***

# RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat Kecamatan Pontianak Selatan". Latar belakang dari penelitian ini didasarkan pada fenomena pelayanan publik yang belum optimal, seperti ketidakhadiran pegawai kelurahan di loket pelayanan saat jam kerja, kurangnya sarana dan prasarana, serta website kelurahan yang tidak aktif diperbarui. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelayanan publik yang ideal dengan realita yang terjadi di lapangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat, Kecamatan Pontianak Selatan. Prinsip *good governance* yang dijadikan dasar analisis terdiri dari delapan indikator menurut United Nations Development Programme (UNDP) dalam Sedarmayanti (2012;7-8), yaitu partisipasi, aturan hukum, transparansi, responsivitas, orientasi konsensus, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan terdiri dari Lurah, Kasi Pemerintahan, Pengelola Kesejahteraan Sosial, dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan dengan model interaktif yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian prinsip *good governance* telah diterapkan, tetapi belum berjalan secara optimal. Partisipasi masyarakat sudah dilakukan, namun masih terbatas pada tokoh tertentu. Penegakan hukum diterapkan

melalui SOP, tetapi pengawasan internal belum kuat. Transparansi cukup baik dalam hal publikasi data bantuan, namun penggunaan teknologi informasi seperti website belum maksimal. Responsivitas aparat cukup baik, tetapi keterbatasan pegawai dan fasilitas menjadi kendala utama. Proses musyawarah telah mengakomodasi prinsip konsensus, namun belum inklusif. Efektivitas dan efisiensi terhambat oleh keterbatasan sarana-prasarana seperti printer dan ruang pelayanan. Akuntabilitas hanya bersifat internal tanpa keterlibatan dari masyarakat. Visi strategis kelurahan sudah ada, namun belum dituangkan dalam inovasi pelayanan yang berjangka panjang berbasis digital.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik, dan manfaat praktis bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) serta masyarakat dalam memahami pentingnya penerapan prinsip *good governance* sehingga dapat tercapainya pelayanan publik yang berkualitas. Peneliti menyarankan peningkatan kapasitas ASN, optimalisasi penggunaan media digital, penyediaan sarana prasarana yang lebih memadai, dan pelibatan lebih luas masyarakat dalam pengambilan keputusan.

# PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Victor

Nomor Induk Mahasiswa : E1031211016

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, yang dibuat berdasarkan penelitian dan analisis yang dilakukan secara mandiri serta tidak terdapat bagian-bagian yang dikutip atau diambil dari karya orang lain tanpa mencantumkan sumbernya secara jelas dalam skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka sesuai dengan aturan akademik.

Selain itu, saya menyatakan bahwa skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, apabila di kemudian hari ditemukan adanya ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima konsekuensi akademik yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan yang sadar, tanpa adanya tekanan, dan paksaan atau intervensi dari pihak mana pun. Seluruh pernyataan ini menjadi tanggung jawab saya secara pribadi.

Pontianak, 13 Juni 2025

Yang membuat pernyataan

Victor

NIM. E1031211016

# MOTTO DAN PERSEMBAHAN

## MOTTO

Amsal 23:18

Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.

*"Bagi orang yang percaya, masa depan bukanlah sesuatu yang menakutkan, melainkan janji yang penuh pengharapan."* – **Pdt. Dr. Stephen Tong**

– Pramoedya Ananta Toer –

*"Hidup tanpa harapan adalah hidup yang kosong."*

## PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur hanya kepada **Tuhan Yesus Kristus**, sumber kebenaran dan hidup, yang telah memberikan saya kekuatan dan hikmat selama masa perkuliahan hingga berada pada tahap akhir ini. Saya sungguh menyadari bahwa hanya karena anugerah-Nyalah skripsi ini dapat tersusun dan terselesaikan. Skripsi ini menjadi bukti kecil dari iman dan syukur saya, dan dengan penuh kerendahan hati saya persembahkan untuk kemuliaan nama Tuhan.

Skripsi ini juga saya persembahkan untuk orang-orang yang saya kasihi:

1. Kedua Orang tua tercinta, Ayahanda **Ho Sumin**, dan Ibunda **Asiau** yang selalu memberikan semangat baik melalui doa, materi, cinta dan kasih sayang kepada saya dalam menempuh pendidikan. Kiranya kita hidup dalam perkenanan akan Tuhan, dan gelar yang saya beroleh dapat menjadi berkat bagi kedua orang tua saya.

2. Saudara tercinta, yaitu kedua saudara saya **Calvin**, dan **Michael Hansel S** yang menjadi sahabat sejati dalam segala musim hidup. Skripsi ini bukan hanya hasil kerja keras pribadi, tetapi juga merupakan buah dari setiap dukungan tanpa henti dan cinta tulus dari kalian berdua.
3. Apho tercinta, yaitu nenek saya **Ho Se Moi** yang selalu memberikan doa dan semangat tak terhingga. Terima kasih atas cinta dan kasih sayangmu yang tulus, yang telah menemani perjuangan ini hingga selesai.
4. Keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat dan dukungan secara penuh kepada saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat saya **Alvin Santoso**, yang telah menjadi bagian penting dalam proses kehidupan yang saya lalui. Kiranya kita dapat mencapai kesuksesan dan terus dapat saling menebar kebaikan kepada orang lain.
6. Keluarga besar **IMKP FISIP UNTAN**, yang telah menjadi rumah untuk bertumbuh dan melayani. Terima kasih untuk semua kebersamaan dan semangat pengorbanan dalam melayani yang telah terjalin. Kiranya semangat yang sama terus menyala dalam setiap generasi, *Soli Deo Gloria*.
7. Terakhir, skripsi ini dipersembahkan kepada diri saya sendiri **Victor/Afen** yang telah berjuang melewati setiap tantangan dengan penuh keberanian untuk terus bangkit dan maju. Terima kasih untuk setiap keputusan dan langkah keberanian yang telah dijalani. Ingatlah selalu akan suatu hari nanti saat Tuhan sudah mengizinkan kamu mencapai mimpi itu, berjanjilah untuk tetap rendah hati, sebab kamu dipanggil untuk melayani.

# KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus hanya karena berkat, dan kasih karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: "Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat, Kecamatan Pontianak Selatan" dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Selanjutnya peneliti menyadari akan kekurangan dari penyusunan skripsi ini, karena hasil yang dicapai melalui skripsi ini merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang khasanah Ilmu Pemerintahan yang peneliti dapatkan.

Keberhasilan peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari adanya dukungan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Ira Patriani, S.IP., M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
3. Bima Sujendra, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

4. Dr. Yulius Yohanes, M.Si. selaku Pembimbing Utama sekaligus Pembimbing Akademik dan Rasidar, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini, baik secara metodologi penelitian maupun referensi literatur.
5. Dr. Zulkarnaen, M.Si. selaku Penguji Pertama dan Indah Sulisdiani, S.H., M.Si. selaku Penguji Kedua yang telah banyak memberikan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Pembantu Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah banyak memberikan dukungan selama perkuliahan.
7. Lurah, Pegawai, dan Staf kantor kelurahan serta Masyarakat Kelurahan Benua Melayu Darat, Kecamatan Pontianak Selatan yang telah bersedia menjadi informan di dalam penelitian ini.

Kiranya segala kebaikan, dan doa yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan yang berlimpah dari Tuhan Yesus Kristus. Peneliti berharap, hasil skripsi ini dapat memberikan sumbangan pemikiran serta manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan perbaikan pelayanan publik di masa yang akan datang, Amin.

Pontianak, 13 Juni 2025

Victor
NIM. E1031211016

# DAFTAR ISI

**HALAMAN PERSETUJUAN** ..... **ii**
**HALAMAN PENGESAHAN** ..... **iii**
**ABSTRAK** ..... **iv**
**ABSTRACT** ..... **v**
**RINGKASAN SKRIPSI** ..... **vi**
**PERNYATAAN KEASLIAN** ..... **viii**
**MOTTO DAN PERSEMBAHAN** ..... **ix**
**KATA PENGANTAR** ..... **xi**
**DAFTAR ISI** ..... **xiii**
**DAFTAR TABEL** ..... **xvi**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **xvii**
**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian ..... 11
1.3 Fokus Penelitian ..... 11
1.4 Rumusan Masalah Penelitian ..... 12
1.5 Tujuan Penelitian ..... 12
1.6 Manfaat Penelitian ..... 12
1.6.1 Manfaat Teoritis ..... 12
1.6.2 Manfaat Praktis ..... 13
**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** ..... **14**
2.1 Definisi Konsep ..... 14
2.1.1 *Good Governance* ..... 14
2.1.2 Pelayanan Publik ..... 16
2.2 Teori ..... 18
2.2.1 *Good Governance* ..... 18
2.2.2 Nilai Yang Terkandung Dalam *Good Governance* ..... 19
2.2.3 Prinsip-prinsip *Good Governance* ..... 19
2.2.4 Tujuan *Good Governance* ..... 24

2.2.5 Pelayanan Publik ..... 24
2.2.6 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik ..... 25
2.2.7 Kualitas Pelayanan Publik ..... 27
2.2.8 Penerapan *Good Governance* Pada Pelayanan Publik ..... 29
2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan ..... 30
2.4 Alur Pikir Penelitian ..... 33
2.5 Pertanyaan Penelitian ..... 36
**BAB III METODE PENELITIAN ..... 38**
3.1 Jenis Penelitian ..... 38
3.2 Langkah-langkah Penelitian ..... 39
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 41
3.3.1 Lokasi Penelitian ..... 41
3.3.2 Waktu Penelitian ..... 42
3.4 Subjek dan Objek Penelitian ..... 42
3.4.1 Subjek Penelitian ..... 42
3.4.2 Objek Penelitian ..... 44
3.5 Teknik Pengumpulan Data ..... 44
3.6 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data ..... 45
3.7 Analisis Data ..... 47
3.7.1 Teknik Analisis Data ..... 47
3.7.2 Teknik Keabsahan Data ..... 48
**BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN ..... 51**
4.1 Gambaran Umum Kelurahan Benua Melayu Darat ..... 51
4.2 Struktur Organisasi Kelurahan Benua Melayu Darat ..... 53
4.3 Tugas Fungsi dan Susunan Organisasi Kelurahan ..... 60
4.4 MAKLUMAT, MOTTO, VISI dan MISI Kelurahan ..... 62
4.4.1 Maklumat Pelayanan ..... 62
4.4.2 Motto Pelayanan ..... 63
4.4.3 VISI Pelayanan Kelurahan ..... 63
4.4.4 MISI Pelayanan Kelurahan ..... 63

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 64**
5.1 Hasil Penelitian ..... 64
5.2 Pembahasan ..... 68
5.2.1 Prinsip Partisipasi ..... 68
5.2.2 Prinsip Aturan Hukum ..... 76
5.2.3 Transparansi ..... 84
5.2.4 Responsivitas ..... 92
5.2.5 Oritentasi Konsensus ..... 99
5.2.6 Efektivitas dan Efisiensi ..... 106
5.2.7 Akuntabilitas ..... 113
5.2.8 Visi Strategis ..... 121
**BAB VI PENUTUP ..... 129**
6.1 Kesimpulan ..... 129
6.2 Saran ..... 131
6.3 Keterbatasan Penelitian ..... 132
**DAFTAR PUSTAKA ..... 133**
**LAMPIRAN ..... 136**

# DAFTAR TABEL

Tabel *Halaman*

1.1 Data kondisi sarana dan prasarana Kantor Kelurahan ..... 9
3. 1 Waktu penelitian..... 42
4. 1 Luas wilayah kelurahan di Kecamatan Pontianak Selatan..... 51
4. 2 Daftar pegawai Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat ..... 60

# DAFTAR GAMBAR

Gambar *Halaman*

1. 1 SOP pelayanan publik Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat ..... 4
1. 2 Alur pelayanan publik Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat ..... 5
1. 3 Keluhan masyarakat terkait pelayanan di Kantor Kelurahan..... 6
1. 4 Meja pelayanan di Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat ..... 7
1. 5 Website Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat..... 10
2. 1 Kerangka pikir penelitian..... 35
4. 1 Peta administrasi Kelurahan Benua Melayu Darat ..... 52
4. 2 Struktur organisasi Kelurahan Benua Melayu Darat ..... 53
5. 1 Musrenbang Kelurahan Benua Melayu Darat..... 72
5. 2 Papan informasi Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat..... 88
5. 3 Alur pengaduan Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat dan Website..... 95
5. 4 Musyawarah Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat ..... 102
5. 5 Maklumat pelayanan publik Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat.....117
5. 6 Visi dan Misi Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat ..... 125

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil dalam struktur administratif di Indonesia, yang berada di bawah wilayah kecamatan dan memiliki batas wilayah tertentu. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang bertanggung jawab dalam mengelola urusan pemerintahan seperti menyelenggarakan pelayanan publik, serta penyampaian aspirasi dan kebutuhan masyarakat di tingkat kecamatan yang dalam penyelenggaraannya harus menerapkan prinsip *good governance*.

*Good governance* merupakan konsep yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. *Good governance* dapat diartikan sebagai suatu sistem nilai kebijakan dan kelembagaan yang mengedepankan sifat keterbukaan transparansi dan nilai-nilai baik dalam menjalin interaksi terhadap segala sektor publik. Maka dari itu, pemerintahan yang baik merupakan konsep yang menekankan pada prinsip-prinsip partisipasi, penegakan hukum, transparansi, responsivitas, orientasi konsensus, efektivitas, dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Penerapan prinsip *good governance* atau tata pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi faktor kunci yang penting dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, terutama di tingkat pemerintahan kelurahan yang menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Sesuai Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan, pengaturan terhadap administrasi pemerintahan dengan penerapan prinsip *good governance* yang pada dasarnya adalah upaya untuk membangun prinsip-prinsip pokok, pola pikir, sikap, perilaku, budaya dan pola tindak administrasi yang demokratis, objektif, dan profesional dalam rangka menciptakan keadilan dan kepastian hukum.

Kantor kelurahan sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat, Kecamatan Pontianak Selatan, merupakan salah satu unit pemerintahan yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administratif dan sosial kepada masyarakat.

Kelurahan Benua Melayu Darat di Kecamatan Pontianak Selatan, memiliki karakteristik wilayah dan demografis yang menarik untuk dikaji. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Pontianak, kelurahan ini memiliki luas wilayah ±2,72 km² dengan jumlah penduduk sekitar 30.958 jiwa, menjadikan salah satu kelurahan terpadat di Kota Pontianak. Tingkat kepadatan yang tinggi, yaitu sekitar 11.382 jiwa/ km², mencerminkan intensitas interaksi yang tinggi antara masyarakat dan aparatur kelurahan, khususnya dalam urusan administrasi.

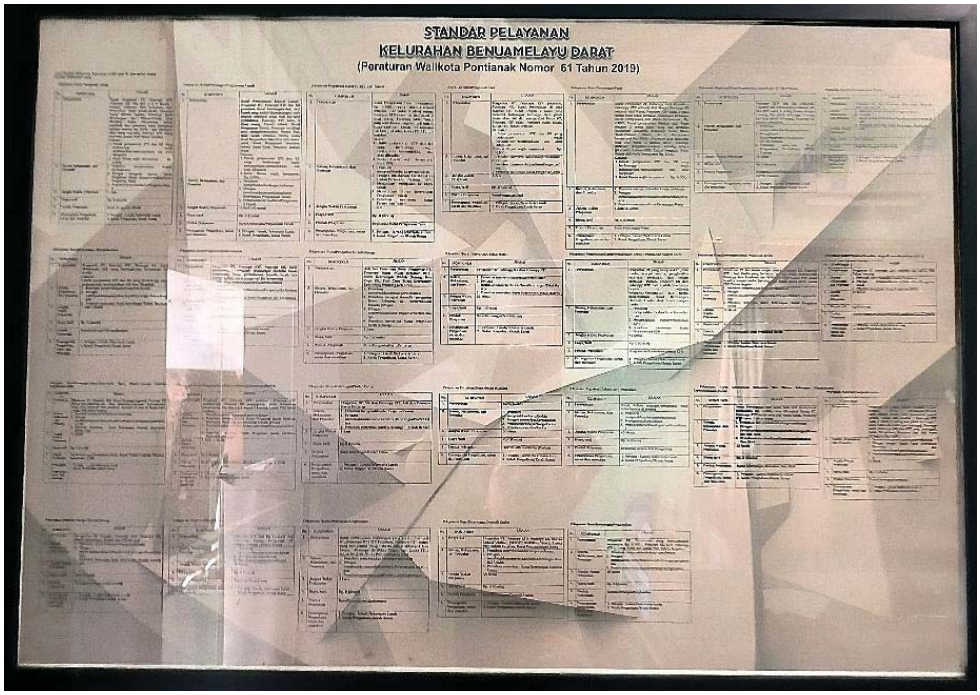
Karakteristik warganya yang heterogen, terdiri dari etnis Melayu, Tionghoa, Dayak, dan pendatang dari berbagai daerah, melahirkan dinamika sosial yang kompleks. Keberagaman ini membawa potensi besar bagi pembangunan sosial, namun juga menuntut kemampuan aparatur untuk menerapkan prinsip partisipasi dan berorientasi pada konsensus agar setiap kelompok masyarakat merasa terlayani

secara adil. Dari sisi sosial-ekonomi, sebagian besar warga bekerja di sektor perdagangan, jasa, dan usaha mikro, yang membutuhkan pelayanan administrasi yang cepat, transparan, dan responsif. Tingginya intensitas penggunaan layanan publik menuntut aparatur kelurahan untuk menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan penerapan prinsip *good governance*.

Berdasarkan peraturan Walikota Pontianak Nomor 93 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan pada Kecamatan dan Kelurahan di lingkungan pemerintahan Kota Pontianak, terdapat berbagai produk pelayanan yang dapat diterima oleh masyarakat seperti pelayanan surat pengantar nikah, pelayanan surat keterangan penguasaan tanah, pelayanan registrasi surat pernyataan tanah, pelayanan registrasi surat kuasa, pelayanan surat keterangan kematian, pelayanan registrasi Surat Pengesahan Tanda Bukti (SPTB) pensiun, pelayanan surat keterangan janda/duda, pelayanan surat keterangan belum menikah, pelayanan surat pengantar ijin keramaian, pelayanan surat pengantar kartu keluarga, pelayanan surat keterangan tidak mampu, pelayanan pengesahan surat permohonan Kredit Perumahan Rakyat (KPR), pelayanan surat keterangan untuk pengajuan kredit, pelayanan surat keterangan domisili usaha, pelayanan surat keterangan domisili sekretariat partai politik/Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), pelayanan surat pengantar Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM), pelayanan surat keterangan pindah keluar, pelayanan distribusi beras miskin (Raskin), pelayanan surat keterangan waris, pelayanan surat pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pelayanan surat keterangan pindah datang, pelayanan surat pengantar cerai, pelayanan registrasi relaas dari pengadilan, pelayanan surat

keterangan kematian non Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), pelayanan surat persetujuan lingkungan, dan pelayanan surat keterangan penghasilan. Berikut SOP Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat:

Gambar 1. 1
SOP Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat




*Sumber : Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat, Kecamatan Pontianak Selatan, 2025.*

Pemberian layanan kepada masyarakat untuk memperoleh produk pelayanan publik haruslah sesuai dengan SOP Pelayanan Publik yang telah dirancang, adapun SOP ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan secara sistematis, transparan, dan akuntabel guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain itu, dalam pemberian layanan kepada masyarakat untuk memperoleh produk pelayanan publik, kantor kelurahan harus memperhatikan alur pelayanan

publik yang telah ditetapkan. Alur tersebut menjelaskan tahapan proses layanan yang diberikan kepada masyarakat. Berikut alur pelayanan di Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat:

Gambar 1. 2
Alur pelayanan publik Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat



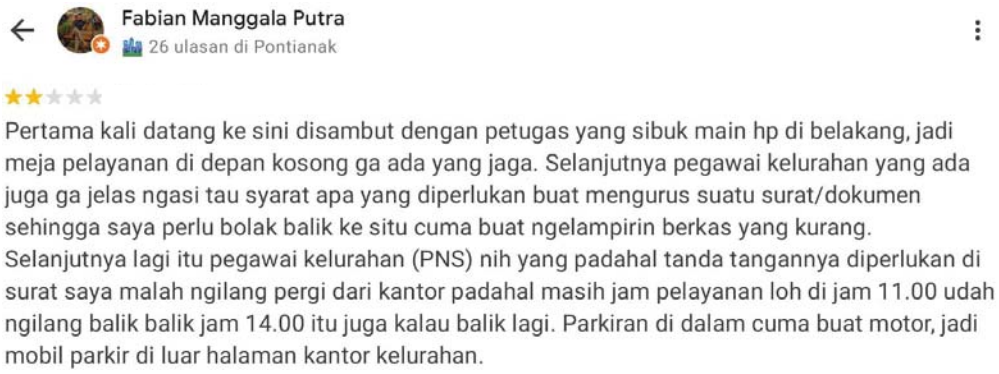

*Sumber : Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat, Kecamatan Pontianak Selatan, 2025.*

Alur pelayanan dimulai ketika pemohon datang dan menyampaikan kebutuhannya melalui loket pelayanan. Di loket tersebut, petugas loket akan membantu dengan mengetik dokumen yang diperlukan atau memberikan arahan kepada pemohon terkait proses lebih lanjut. Setelah dokumen selesai disiapkan, hasil pekerjaan tersebut kemudian diperiksa dan dikoreksi oleh sekretaris / kepala seksi untuk memastikan bahwa seluruh informasi telah benar dan sesuai prosedur. Jika sudah dinyatakan benar, dokumen atau berkas tersebut disahkan oleh pejabat yang berwenang. Setelah proses pengesahan selesai, berkas dikembalikan ke loket untuk diserahkan kembali kepada pemohon.

Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat dalam pemberian layanan dengan penerapan prinsip *good governance* masih belum optimal, sering kali dalam proses pemberian produk pelayanan publik ditemukan berbagai tantangan dan menjadi keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik yang diberikan. Seperti masih didapati adanya pegawai kelurahan yang tidak berada pada loket pelayanan saat jam kerja dan juga kurang memadainya sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan publik, serta penggunaan website kelurahan yang belum optimal.

Fenomena atau masalah tersebut dapat diamati dari keluhan yang disampaikan oleh masyarakat selaku penerima layanan di kantor kelurahan, keluhan tersebut yang tercermin melalui komentar masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat, Kecamatan Pontianak Selatan.

Gambar 1. 3
Keluhan masyarakat terkait pelayanan di Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat




*Sumber: Google Maps Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat, 2025.*

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa masyarakat mengeluhkan kondisi pelayanan publik di kantor kelurahan yang dinilai belum optimal. Salah satu permasalahan utama yang muncul adalah tidak adanya pegawai kelurahan yang

berada di meja pelayanan atau loket di saat jam kerja berlangsung. Ketidakteraturan kehadiran pegawai di meja pelayanan ini menyebabkan masyarakat harus menunggu dalam ketidakpastian, tanpa kepastian waktu kapan mereka dilayani.

Selain itu, terdapat pula keluhan mengenai sikap dari pegawai kelurahan yang terlihat sibuk bermain *Handphone* di area belakang dan kurang dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait persyaratan yang diperlukan, sedangkan di waktu yang bersamaan terdapat masyarakat yang memerlukan pelayanan publik.

Berangkat dari keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait kondisi pelayanan publik di Kantor Kelurahan, khususnya mengenai meja pelayanan atau loket pelayanan kelurahan yang sering kali tidak dijaga atau kosong tanpa kehadiran petugas pada saat jam kerja, maka peneliti melakukan peninjauan ke lokasi secara langsung di Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat.

Gambar 1. 4
Meja pelayanan Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat




*Sumber: Peneliti, 2025.*

Peninjauan yang telah dilakukan oleh peneliti, terlihat bahwa meja pelayanan atau loket pelayanan kantor kelurahan tampak tidak dijaga atau dalam keadaan kosong tanpa kehadiran dari petugas kelurahan yang seharusnya memberikan

pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ini diamati secara langsung pada dua kesempatan berbeda, yaitu pada tanggal 22 April 2025 pukul 09.02 WIB dan pada tanggal 23 April 2025 pukul 07.54 WIB.

Padahal dalam peraturan Walikota Pontianak Nomor 16 Tahun 2022 tentang perubahan kedua atas peraturan Walikota Nomor 31 Tahun 2018 tentang disiplin pegawai negeri sipil di lingkungan pemerintahan Kota Pontianak, mengatur jam kerja pegawai kelurahan pada hari normal (Senin-Jumat) adalah pukul 07.15 WIB hingga 15.45 WIB.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat masih belum memadai dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik secara optimal sesuai dengan prinsip *good governance*. Beberapa temuan mencakup kondisi ruang pelayanan yang minim informasi penting, seperti alur layanan, persyaratan administrasi, dan estimasi waktu pelayanan. Keterbatasan ini dapat menyulitkan masyarakat dalam memahami prosedur yang harus diikuti, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu, ketersediaan kursi di ruang tunggu masih terbatas dan belum mampu menampung seluruh warga saat jam pelayanan padat, yang berdampak pada kenyamanan masyarakat. Dari hasil pengamatan juga terlihat bahwa kantor kelurahan belum sepenuhnya inklusif, khususnya bagi penyandang disabilitas, karena belum tersedia jalur khusus atau fasilitas penunjang lainnya bagi warga yang memiliki keterbatasan mobilitas. Kondisi ini menunjukkan perlunya perhatian lebih terhadap aspek aksesibilitas dan kenyamanan pelayanan.

Keluhan terkait kurang memadainya sarana dan prasarana yang digunakan sebagai penunjang dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat dapat dilihat dari data yang menunjukkan berbagai aspek kondisi dari sarana dan prasarana yang ada di kantor kelurahan Benua Melayu Darat, Kecamatan Pontianak Selatan.

Tabel 1.1
Data kondisi sarana dan prasarana Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat

| Tahun | Sarana/Prasarana | Jumlah | Kondisi | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| 2024 | Meja Pelayanan | 7 | Baik | Semua meja dalam kondisi layak pakai |
| 2024 | Kursi Tunggu | 3 | Baik | Semua kursi dalam kondisi layak pakai |
| 2024 | Komputer | 4 | Cukup Baik | Terkadang eror dan spesifikasi tidak mendukung |
| 2024 | Printer | 3 | Kurang Baik | Sering mengalami gangguan saat mencetak |
| 2024 | AC (Pendingin Ruangan) | 3 | Baik | Berfungsi dengan baik |
| 2024 | Lemari Arsip | 2 | Baik | Kondisi lemari dalam keadaan layak pakai |
| 2024 | Papan Informasi | 2 | Kurang Baik | Beberapa sudah mulai pudar dan perlu diperbarui |
| 2024 | Area Parkir | 1 | Baik | Kapasitas area parkir kurang memadai |
| 2024 | Ruang Tunggu | 1 | Baik | Ruangan tidak luas sehingga tidak dapat menampung banyak orang |

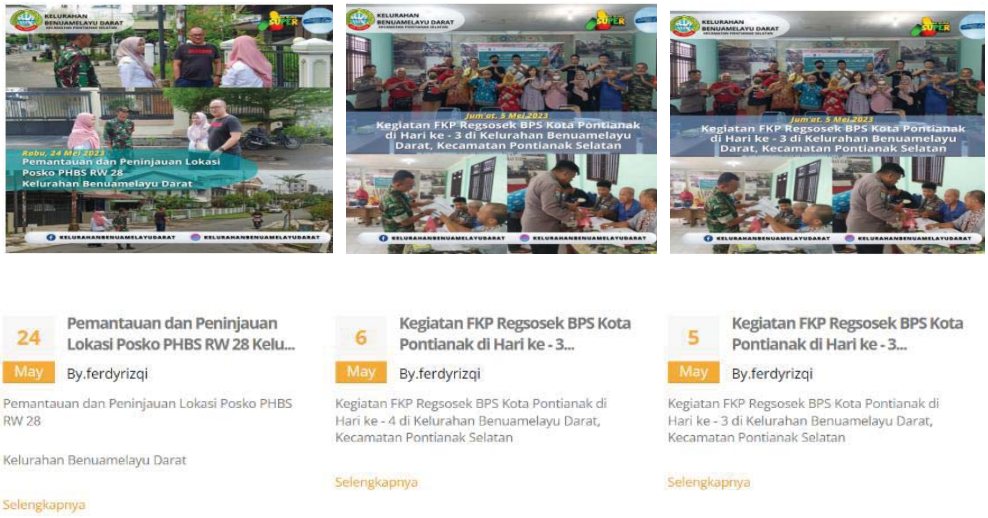
*Sumber : Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat, Kecamatan Pontianak Selatan, 2025.*

Tabel sarana dan prasarana tersebut merupakan data terbaru yang diambil pada tahun 2025, dari data tersebut dapat dilihat bahwa komputer yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kelurahan cukup baik, namun memiliki kendala seperti sering kali error dan spesifikasi komputer yang tidak

mendukung. Data yang didapat juga menunjukkan terkait kondisi printer yang kurang baik, yang sering kali mengalami gangguan saat digunakan oleh pegawai kelurahan dan papan informasi yang sudah mulai pudar.

Selanjutnya, penggunaan website kelurahan yang masih tergolong belum sepenuhnya optimal, terutama dalam hal pembaharuan informasi yang disampaikan kepada masyarakat secara rutin. Hal ini dapat dilihat secara jelas pada website resmi Kelurahan Benua Melayu Darat.

Gambar 1. 5
Website Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat




*Sumber: Website Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat, 2025.*

Terlihat bahwa sejumlah konten tampak tidak diperbarui secara berkala, baik dalam bentuk berita yang terakhir kali ter-update tahun 2023, pengumuman kegiatan, maupun informasi layanan publik. Padahal, keberadaan website kelurahan seharusnya menjadi salah satu sarana strategis dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan kemudahan akses informasi bagi masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai bagaimana penerapan prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat Kecamatan Pontianak Selatan, dengan memahami faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat penerapan prinsip-prinsip tersebut.

Dengan berdasarkan pada fenomena-fenomena yang telah dipaparkan sebelumnya, maka fenomena yang terdapat di Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat Kecamatan Pontianak Selatan menarik untuk diteliti dengan judul "**Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat Kecamatan Pontianak Selatan**".

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

1. Masih didapati adanya pegawai kelurahan yang tidak berada di loket pelayanan saat jam kerja.
2. Kurang memadainya sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan publik di kantor kelurahan.
3. Penggunaan website kelurahan yang belum optimal, seperti informasi yang tersedia di dalamnya tidak diperbarui secara berkala.

## 1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah penelitian di atas terdapat masalah yang terlalu luas batasannya. Maka dari itu, peneliti menganggap perlu memberikan batasan pada ruang lingkup penelitian ini, peneliti menetapkan fokus penelitian pada "Penerapan prinsip *good governance* pada pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat Kecamatan Pontianak Selatan".

## 1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti menetapkan rumusan masalah pada penelitian ini "Bagaimana penerapan prinsip *good governance* pada pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat Kecamatan Pontianak Selatan?".

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai bagaimana prinsip *good governance* yaitu: partisipasi, penegakan hukum, transparansi, responsivitas, orientasi konsensus, efektivitas, dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategis, yang diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat, Kecamatan Pontianak Selatan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dalam penelitian ini yaitu:

a) Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan terkait penerapan prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Benua Melayu Darat Kecamatan Pontianak Selatan.
b) Secara teoritis hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi atau turut dapat ambil andil dalam pengembangan dari Ilmu Pemerintahan khususnya pada kajian tata kelola pemerintahan yang baik.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini yaitu :

a) Bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di kantor kelurahan dapat menambah pengetahuan dan wawasan terkait penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik sehingga ASN dapat memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap masyarakat.
b) Bermanfaat bagi Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik lagi, yang tentunya adil dan bertanggung jawab dari penyelenggara pelayanan publik.
c) Bagi Peneliti, peneliti dapat memperoleh pengalaman yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan lebih lagi dalam membuat suatu karya tulis ilmiah.