SKRIPSI

PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:

Suci Cahya Ningsih
NIM. E1031211028

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Suci Cahya Ningsih
NIM. E1031211028

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Hj. Sri Maryuni, M.Si
NIP. 196503021990022001

Tanggal: 7-7-2026

Dosen Pembimbing Pendamping

Rujida Yuniarsih, S.IP, M.Si
NIP. 198306272006042020

Tanggal: 18-06-2026

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPARAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SINGKAWANG

Oleh :
Suci Cahya Ningsih
NIM. E1031211028

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Rabu, 15 Juli 2026
Waktu : 09.00 WIB – Selesai
Tempat : Ruang Sidang Fisip Untan Ruang 3

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr. Hj. Sri Maryuni, M.Si	**Rulida Yuniarsi, S.IP, M.Si**
NIP. 196503021990022001	**NIP. 198306272006042020**

Penguji Utama	Penguji Pendamping
Dr. Isdairi, M.AB	**Haunan Fachry Rohilie, S.IP, MA**
NIP. 196402181990021001	**NIP. 199003182019031010**

Disahkan Oleh :

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

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan fokus pada aspek responsivitas dan efektivitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai wujud penyelenggaraan pemerintahan yang baik, transparan, dan bertanggung jawab kepada masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan responsif menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap informan yang berkaitan dengan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip responsivitas dalam pelayanan publik sudah berjalan cukup baik, yang terlihat dari adanya upaya petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat. Namun demikian, dalam aspek efektivitas pelayanan masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum optimal, serta meningkatnya jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, direkomendasikan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, serta perbaikan sistem pelayanan agar lebih efektif, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: kepemerintahan yang baik, pelayanan publik, responsivitas, efektivitas, administrasi kependudukan.

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRACT

This study aimed to analyse the implementation of the good governance principles in the provision of public services, focusing on the responsiveness aspect at the Population and Civil Registry Department of Singkawang City. The background of this study was based on the importance of improving public service quality as a form of governance that is good, transparent, and accountable to the public. The responsive population administration service became one of the indicators of the government's success in meeting the needs of the community. This study employed a qualitative approach with a descriptive research type. The techniques of data collection were conducted through interviews, observation, and documentation of the informants related to the public service at the Population and Civil Registry of Singkawang City. The data were obtained and then analysed qualitatively through the process of data reduction, data display, and conclusion. The study of this study revealed that the implementation of the responsiveness principle in public service delivery operated fairly well, which could be seen in the personnel's efforts to address community needs and complaints. This condition showed the commitment of government officials to delivering citizen-centered services. Responsiveness was further manifested through officers' willingness to accept input, provide information, and follow up on submitted grievances. Thus, implementing responsiveness served as a vital component in achieving population administration services that were high-quality, easily accessible, and aligned with the expectations of the public in Singkawang City, while simultaneously supporting the quality of public governance.

Keywords: Good Governance, Public Service, Responsiveness, Population Administration.

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang." Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip responsivitas dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang serta masyarakat yang menerima pelayanan di instansi tersebut.

Hasil penelitian berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa penerapan prinsip responsivitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang masih menghadapi beberapa kendala. Berdasarkan hasil observasi, pada jam-jam tertentu ruang pelayanan dipadati masyarakat yang mengajukan berbagai jenis layanan administrasi kependudukan sehingga antrean cukup panjang. Petugas tetap berupaya memberikan pelayanan sesuai prosedur serta memberikan informasi kepada masyarakat, namun tingginya jumlah pemohon menyebabkan petugas belum dapat merespons seluruh pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan masyarakat secara cepat dan optimal.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan prinsip responsivitas dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang telah dilaksanakan, tetapi belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan responsivitas melalui percepatan penanganan keluhan, pertanyaan, dan

permohonan masyarakat, peningkatan kualitas komunikasi petugas dengan masyarakat, serta penyampaian informasi pelayanan yang jelas, mudah dipahami, dan mudah diakses.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menggunakan metode penelitian yang lebih beragam, seperti mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Suci Cahya Ningsih

Nomor Mahasiswa : E1031211028

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan



Suci Cahya Ningsih

Dipindai dengan CamScanner

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa: *"Fa Inna ma'al – 'isri Yusra, Inna ma'al – 'usri yusra"* "setiap kesulitan pasti ada kemudahan" **(Qs. Al-Insyirah 94:5-6)**

"Aku membahayakan nyawa ibuku untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya, dan aku membuat ayahku bekerja setiap hari hingga lelah, jadi aku pastikan lelahnya tidak sia-sia" **(Suci Cahya Ningsih).**

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Alhamdulillah segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT., yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya, atas izin-Nya telah memperkenankan penulis sehingga penuls masih diberikan kesempatan untuk mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Usman Setiawan dan Ibu Kartini. Dua orang yang sangat berharga dalam hidup penulis. Terima kasih sudah selalu melangikan doa-doa kepada penulis, memberikan cinta, kasih sayang yang sangat luar biasa, serta dukungan moril maupun materil yang tak terhingga untuk penulis. Terima kasih telah berjuang untuk kehidupan penulis, putri ketiga kalian. Terima kasih untuk semuanya hingga penulis bisa berada di titik ini, sehat

selalu dan hiduplah lebih lama lagi untuk Bapak dan Ibu yang selalu ada dalam setiap perjalanan dan pencapaian saya.

2. Dan kepada diri saya sendiri, Suci Cahya Ningsih. Terima kasih sudah berjalan sejauh ini, terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan diri sendiri hingga detik ini, walau sering mengeluh namun saya bangga kepada diri sendiri.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa sehingga atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang" dengan baik. Penelitian ini disusun dalam bentuk skripsi sebagai salah satu syarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Universitas Tanjungpura, serta sebagai kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian administrasi dan pelayanan publik. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada pihak-pihak yang telah berperan besar dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini. Dengan itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Bima Sujendra, S.IP., M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, sekaligus Dosen Pembimbing Akademik (PA).
3. Dr. Hj. Sri Maryuni, M.Si selaku Dosen Pembimbing utama yang telah memberikan arahan, bimbingan terbaik, serta motivasi selama bimbingan pembuatan skripsi ini berlangsung.

4. Rulida Yuniarsih, S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing pendamping dalam penulisan skripsi ini yang telah memberikan arahan, bimbingan terbaik, serta motivasi selama bimbingan pembuatan skripsi ini berlangsung.
5. Dr. Isdairi, M.AB selaku Dosen Penguji utama dan Haunan Fachry Rohilie, S.IP, MA selaku Dosen Penguji pendamping yang telah memberikan saran guna kesempurnaan dalam skripsi ini.
6. Segenap staf pengajar dan administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah memberikan ilmu dan membantu administrasi untuk kelancaran selama masa studi dan penyusunan skripsi ini.

Peneliti berharap bahwa skripsi ini dapat menambah wawasan serta memberi manfaat bagi pembaca. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari pembaca agar dapat menjadi lebih baik di kemudian hari.

Pontianak, Juni 2026

Peneliti,

Suci Cahya Ningsih

E1031211028

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....
PERSETUJUAN PEMBIMBING i
HALAMAN PENGESAHAN ii
ABSTRAK iii
RINGKASAN SKRIPSI v
PERNYATAAN KEASLIAN vii
PERSEMBAHAN/MOTTO viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian 6
1.3. Fokus Penelitian 7
1.4. Rumusan Masalah 7
1.5. Tujuan Penelitian 8
1.6. Manfaat Penelitian 8
1.6.1. Manfaat Teoritis 8
1.6.2. Manfaat Praktis 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1. Pelayanan Publik 10
2.1.1. Definisi Pelayanan Publik 10
2.1.2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik 12
2.1.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik 13
2.2. *Good Governance* 15
2.2.1. Konsep *Good Governance* 15
2.2.2. Tujuan *Good Governance* 19
2.2.3. Prinsip-Prinsip *Good Governance* 20
2.3. Penerapan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik 22
2.4. Teori Prinsip-Prinsip *Good Governance* 23
2.5. Hasil Penelitian yang Relevan 27
2.6. Alur Pikir Penelitian 30
2.7. Pertanyaan Penelitian 33
BAB III METODE PENELITIAN 34
3.1. Jenis Penelian 34

3.2. Langkah-langkah Penelitian 35
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 36
3.3.1. Lokasi Penelitian 36
3.3.2. Waktu Penelitian 37
3.4. Subjek dan Objek Penelitian 38
3.4.1. Subjek Penelitian. 38
3.4.2. Objek Penelitian 39
3.5. Teknik Pengumpulan Data 40
3.6. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data 42
3.7. Analisis Data 43
3.7.1. Keabsahan Data 43
3.7.2. Teknik Analisis Data 44

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 46
4.1. Gambaran Umum Wilayah Kota Singkawang 44
4.2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 48
4.3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 50
4.4. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 52
4.5. Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang 53
4.6. Sumber Daya Aparatur (SDA) 55

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 57
5.1. Penerapan Prinsip Responsivitas Dalam Pelaksanaan dan Pelayanan Publik 60

BAB VI PENUTUP 76
6.1. Simpulan 76
6.2. Saran 76
6.3. Keterbatasan Penelitian 77

DAFTAR PUSTAKA 79

LAMPIRAN 82

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
3.1	Waktu Penelitian	38
4.1	Sarana dan Prasarana Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang	54
4.2	Komposisi Sumber Daya Aparatur Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
4.3	Komposisi Sumber Daya Aparatur Berdasarkan Jenis Kelamin	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
4.1	Logo Kota Singkawang	47
4.2	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang	49
4.3	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang	51
5.1	SOP Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang	58
5.2	SOP Penerbitan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang	60
5.3	Proses Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang	62
5.4	Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang	63
5.5	Alur Pelayanan Penerbitan KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang	67
5.6	Alur Proses Penanganan Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1.	Pedoman Wawancara	82
2.	Daftar Nama Subjek Penelitian	84
3.	Pedoman Observasi	85
4	Dokumentasi Penelitian Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipill Kota Singkawang	86
5.	Peta Kota Singkawang	90
6.	Surat Tugas Penelitian	91
7.	Riwayat Hidup	92

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Good governance telah lama menjadi tantangan besar bagi banyak orang di Indonesia. Pemahaman mengenai konsep ini beragam, tetapi secara umum, *good governance* diharapkan dapat meningkatkan kualitas pemerintahan. Namun, masih ada berbagai permasalahan dalam penerapannya, seperti perlakuan istimewa terhadap permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang belum optimal. Oleh karena itu, menciptakan pemerintahan yang responsivitas, dan bertanggung jawab kepada masyarakat menjadi prioritas utama bagi pemerintah Indonesia.

Selama masa transisi otonomi daerah, kesejahteraan masyarakat harus tetap menjadi landasan utama dalam menentukan peran dan tanggung jawab pemerintah. Dalam upaya mereformasi sistem pemerintahan, penyusunan tugas dan peran pemerintah merupakan bagian dari tugas pemerintahan itu sendiri. Dengan adanya perumusan ini, fungsi pemerintah dalam menjalankan pemerintahan dapat disusun, terutama dalam perannya sebagai penyedia layanan publik (Widiarti 2023).

Kualitas pelayanan publik menunjukkan sejauh mana suatu organisasi dapat mencapai target dan kebutuhannya. Untuk itu, organisasi harus mampu mengevaluasi, merencanakan, dan mengelola sumber dayanya, terutama pegawai pemerintah, agar tujuan yang

diinginkan bisa tercapai Berbagai lembaga pengawasan dan institusi publik, termasuk media, berperan penting dalam memperkuat reformasi serta membangun sistem pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah juga terus berupaya meningkatkan kapasitas kelembagaan, memperbaiki kinerja, serta memperluas jangkauan pelayanan publik agar lebih cepat tanggap dan tepat sasaran dalam memenuhi aspirasi masyarakat.

Faktor utama memahami *good governance* adalah memahami prinsip-prinsip dasarnya, yang menjadi tolak ukur kinerja pemerintahan. Suatu pemerintahan dapat dinilai baik atau buruk berdasarkan sejauh mana ia menerapkan prinsip-prinsip tersebut. Beberapa prinsip utama *good governance* meliputi partisipasi (*participation*), penegak hukum (*rule of law*), transparansi (*transparency*), daya tanggap (*responsiveness*), orientasi pada konsensus (*consensus orientation*), keadilan (*equity*), efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), akuntabilitas (*accountability*), visi strategis (*strategic vision*) (Muhammad, Irawati, dan Halimah 2022).

Responsivitas merupakan salah satu prinsip kunci dalam membangun tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), terutama dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip ini ditegaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan berlandaskan asas transparan,

adil, dan akuntabel.

Responsivitas mengacu pada kemampuan pemerintah untuk tanggap terhadap kebutuhan, aspirasi, serta keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Penerapan prinsip responsivitas sangat penting karena dapat mencerminkan sejauh mana pemerintah benar-benar hadir untuk memenuhi kebutuhan warganya. Pelayanan yang tidak hanya sesuai prosedur, tetapi juga cepat dan tepat sasaran, akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, tidak sesuai kebutuhan, dan kurang responsif akan menimbulkan ketidakpuasan bahkan apatisme masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, prinsip ini menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang profesional, adil, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Salah satu penelitian yang dilakukan oleh (Patiung dan Paereng 2022), mengungkapkan bahwa prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi dan responsivitas telah diimplementasikan secara cukup baik dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Mimika. Hal ini tercermin dari adanya keterbukaan informasi prosedur pelayanan serta kesigapan petugas dalam menangani keluhan masyarakat.

Pelaksanaan prinsip responsivitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memegang peranan penting dalam menjamin kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Responsivitas menunjukkan

kemampuan aparatur dalam memberikan tanggapan yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan serta keluhan masyarakat terkait layanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, penerapan prinsip responsivitas masih menemui berbagai hambatan, seperti lambannya penanganan aduan, sosialisasi prosedur pelayanan dan sarana komunikasi belum memadai sehingga menghambat respons aparatur terhadap kebutuhan masyarakat. Evaluasi kinerja aparatur belum dilaksanakan secara konsisten sehingga berdampak pada rendahnya responsivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Peraturan Walikota Singkawang Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang menjelaskan bahwa dalam rangka melaksanakan penyederhanaan birokrasi melalui penyetaraan jabatan administrasi ke jabatan fungsional perlu dilakukan penjabaran tugas dan fungsi kelompok sub-substansi dan sub-koordinator jabatan fungsional, penetapan tugas dan fungsi koordinasi, ditetapkan dengan keputusan Walikota Singkawang.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang juga memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, salah satu pelayanan yang diberikan yaitu pengurusan penerbitan akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, pencatatan pengangkatan anak, pelaporan pengakuan anak, pengesahan anak, pelaporan perubahan nama, pembatalan perkawinan, pembatalan

perceraian, legalisasi dokumen kependudukan, pelayanan data kependudukan, pindah data penduduk dari luar daerah, pindah duduk keluar daerah dalam wilayah NKRI, penerbitan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat keterangan tempat tinggal, pelayanan pindah datang penduduk orang asing, penerbitan kartu identitas anak (KIA).

Dalam upaya menerapkan prinsip *good governance*, instansi ini terus berbenah, khususnya dalam hal peningkatan responsivitas pelayanan publik. Namun, implementasi prinsip tersebut masih menghadapi berbagai tantangan di lapangan. Permasalahan ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi kendala, terutama dalam responsivitas aparatur yang belum mampu memenuhi standar waktu penyelesaian pelayanan, yaitu 2–3 hari kerja. Selain itu, pelibatan masyarakat dalam penilaian dan pengawasan pelayanan juga belum optimal, sehingga penerapan prinsip *Good Governance* belum terlaksana secara maksimal.

Secara umum, penyelenggaraan pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang belum sepenuhnya menunjukkan kinerja yang responsif. Masyarakat kerap kali mengalami proses penyelesaian dokumen yang melebihi estimasi waktu layanan, terutama dalam pengurusan dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran, yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu 2 hingga 3 hari kerja sesuai prosedur. Sistem pengaduan yang tersedia juga belum berjalan maksimal, terbukti

dari banyaknya aduan yang tidak mendapat respons yang jelas. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi masih terbatas, karena sebagian besar prosedur masih dikerjakan secara manual, yang berdampak pada potensi kesalahan data dan keterlambatan dalam proses pelayanan.

Kondisi ini mencerminkan bahwa responsivitas aparatur dalam menanggapi kebutuhan publik secara cepat masih perlu ditingkatkan. Hal ini mengindikasikan adanya celah antara kebijakan pelayanan publik yang ditetapkan dan implementasinya di lapangan, yang berdampak pada belum optimalnya kualitas layanan yang diberikan kepada warga Kota Singkawang.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang". Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang dalam memperbaiki sistem pelayanan publik sehingga dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditemukan beberapa identifikasi masalah penelitian, yaitu:

1. Responsivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang belum optimal, ditandai dengan lambatnya penanganan pengaduan masyarakat.
2. Sosialisasi prosedur pelayanan dan sarana komunikasi belum memadai sehingga menghambat respons aparatur terhadap kebutuhan masyarakat.
3. Evaluasi kinerja aparatur belum dilaksanakan secara konsisten sehingga berdampak pada rendahnya responsivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti membatasi ruang lingkup yang difokuskan pada: Penerapan Prinsip Responsivitas dalam Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu: Bagaimana penerapan prinsip responsivitas dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas maka diharapkan penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan memperkaya kajian ilmiah mengenai penerapan prinsip responsivitas dalam pelayanan publik, khususnya di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas tata kelola pemerintahan dan upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

1.6.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang penerapan prinsip *good govercance* dalam pelayanan publik serta penelitian ini adalah salah satu syarat untuk

memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura, Pontianak.

b. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang.

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Singkawang dalam meningkatkan responsivitas pelayanan publik, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem pelayanan.