

**ANALISIS PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* PADA PELAYANAN
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

ADELIA PUTRI SUGIARTO

NBI. 1111900202

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

**ANALISIS PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* PADA PELAYANAN
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi
Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

ADELIA PUTRI SUGIARTO

NBI. 1111900202

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Adelia Putri Sugiarto
NBI : 1111900202
Judul : Analisis Penerapan *Good Governance* Pada Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Surabaya

Surabaya, 11 Januari 2024

Mengetahui,

Dekan

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0103

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1



Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP.
NPP. 20112070734

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 19 Desember 2024


Dewan Penguji

- 1. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP**
Ketua
- 2. Dr. Joko Widodo, Ms**
Anggota I
- 3. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si**
Anggota II

()
()
()

**Mengesahkan,
Dekan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Sosial
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Adelia Putri Sugiarto
NBI : 1111900202
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Penerapan *Good Governance* Pada Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Surabaya

Menyatakan Bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengetahui atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 23 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 10 Februari 2024
Yang membuat Pernyataan,



(Adelia Putri Sugiarto)



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adelia Putri Sugiarto
NBI/ NPM : 1111900202
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Analisis Penerapan Good Governance Pada Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Surabaya

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 12 Januari 2024

Yang Menyatakan,



*Coret yang tidak perlu

(ADELIA...PUTRI...SUGIARTO.....)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tersayang, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri, kedua orang tua saya yaitu Mama Watikem dan Ayah Sugiarto, ketiga kakak saya Yogie Ardiansyah, Anggie Randy Firmansyah (Alm), dan Arga Rizky Armansyah, serta teman-teman dekat yang saya sayangi. Terima kasih selama ini selalu membantu, mendukung, dan mendoakan saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Adelia Putri Sugiarto
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 22 Agustus 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Kebangsaan : Indonesia
Alamat Asal : Jl. Legundi No. 15, RT/RW 06/03, Kel. Ketabang, Kec. Genteng, Kota Surabaya
No. HP : 083831486180
Alamat Email : adeliaasugiarto@gmail.com



B. Riwayat Pendidikan Formal

Periode	Sekolah/Instansi/Universitas	Jurusan	Jenjang
2006 – 2012	SD Negeri Pucang IV Sidoarjo	–	SD
2012 – 2015	SMP Negeri 37 Surabaya	–	SMP
2015 – 2018	SMA IPIEMS Surabaya	IPS	SMA
2019 – Sekarang	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	Administrasi Publik	Strata-1

RINGKASAN

Adelia Putri Sugiarto, 2024, **Analisis Penerapan *Good Governance* Pada Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Surabaya**, Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam rangka mengembangkan tata kelola pemerintahan yang baik dapat dilakukan dengan meningkatkan kreativitas dan inovasi dalam pemerintahan (Permadi, 2018). Terkait dengan inovasi pada pemerintahan juga telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017. Salah satu inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Surabaya dalam mewujudkan adanya *good governance* adalah dengan memberikan pelayanan kependudukan secara online yaitu E-Klampid. E-klampid merupakan jawaban dari keluhan masyarakat mengenai adanya antrian yang panjang dan padat setiap harinya, mengingat angka kelahiran di Surabaya saat ini dapat dikatakan cukup tinggi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai penerapan *good governance* pada pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kota Surabaya. Fokus dari penelitian ini sesuai dengan 7 prinsip *good governance* menurut (Buyung, 2010), yaitu: Profesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Prima, Demokrasi dan Partisipasi, Efisiensi dan Efektifitas, serta Supremasi Hukum. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif deskriptif dimana peneliti melakukan wawancara, pengambilan data, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Profesionalitas, Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Prima, Demokrasi dan Partisipasi, Efisiensi dan Efektifitas, serta Supremasi Hukum sudah sesuai dengan yang diterapkan. penerapan prinsip *good governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah masuk dalam kategori baik. Langkah-langkah positif telah diambil petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan, namun tetap diperlukan upaya terus-menerus untuk memastikan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang lebih baik.

Kata Kunci : Akta Kelahiran, *Good Governance*, Pelayanan Publik

SUMMARY

Adelia Putri Sugiarto, 2024, *Analysis of the Implementation of Good Governance in Birth Certificate Making Services in the City of Surabaya*, Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of 17 August 1945 Surabaya.

In order to develop good governance, this can be done by increasing creativity and innovation in government (Permadi, 2018). Regarding innovation in government, it has also been regulated in Government Regulation Number 38 of 2017. One of the innovations issued by the Surabaya City government in realizing good governance is by providing online population services, namely E-Klampid. E-Klampid is a digital service issued by the Surabaya city government to make it easier for people to take care of population administration such as birth, moving, arrival and death. E-klampid is the answer to public complaints regarding long and crowded queues every day, considering that the birth rate in Surabaya can currently be said to be quite high.

The aim of this research is to describe the implementation of good governance in birth certificate services in the city of Surabaya. The focus of this research is in accordance with the 7 principles of good governance according to (Buyung, 2010), namely: Professionalism, Accountability, Transparency, Excellent Service, Democracy and Participation, Efficiency and Effectiveness, and Rule of Law. The research method used in the research is a descriptive qualitative method where researchers conduct interviews, data collection and documentation.

The research results show that Professionalism, Accountability, Transparency, Excellent Service, Democracy and Participation, Efficiency and Effectiveness, and the Rule of Law are in accordance with those implemented. The implementation of good governance principles in the Surabaya City Population and Civil Registration Service has been included in the good category. Officers have taken positive steps to improve service quality, but continuous efforts are still needed to ensure better service efficiency and effectiveness.

Keywords : *Birth Certificate, Good Governance, Public Service*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Penerapan *Good Governance* Pada Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Surabaya”** dengan baik dan benar. Ucapan terima kasih selanjutnya penulis sampaikan kepada beberapa pihak yang selalu memberikan semangat, motivasi, do’a, dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih secara hormat penulis tunjukkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, mama dan ayah yang selama ini selalu memberi dukungan dalam bentuk apapun, memberi nasehat, motivasi, dan doa yang selalu dipanjatkan untuk saya. Semoga selanjutnya saya dapat membanggakan mama dan ayah. Panjang umur mama dan ayah. Aamiin.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S. AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya serta selaku Dosen Pembimbing Satu saya. Terima kasih telah memberikan banyak saran dan masukan kepada saya selama proses penyusunan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga Ibu selalu diberikan kesehatan serta kelancaran rezeki.

5. Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M. Si selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah meluangkan waktu untuk membimbing menyelesaikan skripsi ini.
6. Ketiga kakak saya Yogie Ardiansyah, Anggie Randy Firmansyah (Alm.), serta Arga Rizky Armansyah, terima kasih atas segala canda, tawa, doa, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan kepada saya selama ini.
7. Seluruh dosen Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu kegiatan belajar mengajar selama 4 tahun yang menjadi jembatan saya dalam mendapatkan gelar sarjana/S-1.
8. Ibu Gardena Citradian Safitri, ST serta seluruh jajaran pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang telah bersedia memberikan informasi dan data terkait isi penulisan skripsi ini.
9. Ryan Zaki Zamani yang telah berkontribusi pada proses penyusunan skripsi ini dalam hal menemani saya melakukan wawancara dengan narasumber. Terima kasih sudah menemani dan menjadi pendengar yang baik selama ini.
10. Teruntuk teman-teman dekat saya selama masa perkuliahan yang selalu menghibur dan menjadi pendengar yang baik Sri Indrawati, Kholishotul Fikriyah, Lailatul Nur Firdaus, Erika Yunita Sari, Rani Dewi Utari, Lydia Sevianti Ananda Utomo, Adinda Muliawati, Sindy Maudyah Armadani Rahman, Annisa Okta Virdianti dan Intan Bambang. Terima kasih telah memberikan banyak bantuan, informasi, dan ilmu selama perkuliahan.

11. Orin Millen Pricila yang selalu menghibur dan meluangkan waktunya untuk menemani saya dalam menghilangkan penat ketika saya lelah mengerjakan skripsi. Terima kasih telah menjadi teman yang baik.
12. Teruntuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, tanpa mengurangi rasa hormat, saya berterima kasih atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada saya.
13. Dan yang terakhir, diri saya sendiri yang selama ini sudah berusaha semaksimal mungkin dan mencoba tidak menyerah dengan segala permasalahan yang ada. Terima kasih sudah mau menyayangi diri sendiri dan semoga selalu cukup dengan apa yang telah diberikan Allah SWT.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga skripsi ini membawa manfaat.

Surabaya, 12 Januari 2024

Adelia Putri Sugiarto

DAFTAR ISI

COVER	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
SURAT PUBLIKASI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.1.1 Jurnal Nasional	13
2.1.2 Jurnal Internasional.....	19
2.1.3 Critical Review	23
2.2 Landasan Teori.....	26
2.2.1 Pelayanan Publik	26
2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	26
2.2.1.2 Penyelenggara Pelayanan Publik.....	27
2.2.1.3 Indikator Pelayanan Publik.....	28
2.2.1.4 Standar Pelayanan Publik	29
2.2.2 Paradigma Pelayanan Publik	30
2.2.2.1 Old Public Administration.....	31
2.2.2.2 <i>New Public Management</i>	31

2.2.2.3 New Public Service	32
2.2.3 <i>Good Governance</i>	32
2.2.1.1 Pengertian <i>Good Governance</i>	32
2.2.1.2 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	34
2.2.1.3 Manfaat <i>Good Governance</i>	36
2.2.1.4 Tujuan <i>Good Governance</i>	37
2.2.4 Klampid	38
2.3 Kerangka Berfikir.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Jenis Penelitian.....	43
3.2 Fokus Penelitian	44
3.3 Lokasi Penelitian	44
3.4 Sumber Data.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
4.1.1 Gambaran Umum Kota Surabaya.....	49
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	51
4.1.2.1 Visi, Misi, dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	51
4.1.2.2 Struktur Organisasi, Tugas Pokok, dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	53
4.2 Penyajian Data	58
4.2.1 Analisis Penerapan <i>Good Governance</i> Pada Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Surabaya	58
4.2.1.1 Profesionalitas	58
4.2.1.2 Akuntabilitas.....	61
4.2.1.3 Transparansi.....	64
4.2.1.4 Pelayanan Prima	68
4.2.1.5 Demokrasi dan Partisipasi	69
4.2.1.6 Efisiensi dan Efektivitas	72
4.2.1.7 Supremasi Hukum dan Dapat Diterima Oleh Masyarakat.....	74

4.3 Pembahasan.....	76
BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kasus Dugaan Mal administrasi Dalam Pelayanan Publik Tahun 2021-2023	2
Tabel 1. 2 Banyaknya Kelahiran Menurut Jenis Kelamin Per Kecamatan di Kota Surabaya Tahun 2020-2022.....	6
Tabel 1. 3 Data angka akta kelahiran yang diterbitkan	7
Tabel 2. 1 Critical Review	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Dinamika Jumlah Laporan Masyarakat Atas Dugaan Mal administrasi Dalam Pelayanan Publik 2019-2022	2
Gambar 1.1	Kelompok Instansi Terlapor Tahun 2023	3
Gambar 1.2	Kota/Kabupaten Dengan Jumlah Pelapor Mal administrasi Paling Banyak di Jawa Timur Tahun 2023	4
Gambar 1.3	Instansi Terlapor di Kota Surabaya Pada Tahun 2023.....	5
Gambar 2.1	Tampilan Web Resmi Klampid Kota Surabaya.....	39
Gambar 4.1	Peta Administrasi Kota Surabaya	49
Gambar 4.2	Peta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	51
Gambar 4.3	Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Surabaya.....	53
Gambar 4.4	Maklumat Pelayanan.....	59
Gambar 4.5	Kompensasi pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Surabaya.....	59
Gambar 4.6	Indikator Kepuasan Masyarakat.....	61
Gambar 4.7	Pemberi layanan.....	64
Gambar 4.8	Sosial media	66
Gambar 4.9	Nomor antrian	68
Gambar 4.10	Layanan pengaduan.....	70
Gambar 4.11	Tampilan Klampid	74
Gambar 4.12	Standar pelayanan	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	97
Lampiran 2 Kartu Bimbingan Skripsi	99
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.....	101
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian	102
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian	103
Lampiran 6 Turnitin.....	104
Lampiran 7 Publikasi Jurnal	105
Lampiran 8 Revisi Penguji 1	106
Lampiran 9 Revisi Penguji 2	107
Lampiran 10 Revisi Penguji 3	108
Lampiran 11 Jurnal Skripsi.....	109