

**PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA BEKASI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana Strata 1 Program Studi Ilmu
Administrasi Negara**



Oleh:

RAMADHA NUR RAHMAH

41183522200005

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ramadha Nur Rahmah

NPM : 41183522200005

Judul Skripsi: Penerapan *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan
Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bekasi.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiat dari orang lain, baik Sebagian maupun seluruhnya. Semua kutipan yang saya rujuk pada skripsi ini telah saya sertakan sumber aslinya berdasarkan tata cara dan pedoman penulisan yang benar.

Menyatakan,

Bekasi, 18 Oktober 2024


METERAI TEMPEL
87AMX026889597
Ramadha Nur Rahmah

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi: Penerapan *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan

Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi

Penyusun : Ramadha Nur Rahmah

NPM : 41183522200005

Bekasi 18 Oktober 2024

Menyetujui

Pembimbing



(Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si.)

Mengetahui

Ketua Program Ilmu Administrasi Negara



(Dita Novita, S.Sos., M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI

Penarapan *Good Governance* Dalam Meningkatkan pelayanan Publik Di Dinas
Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bekasi



Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Ramadha Nur Rahmah

41183522200005

Telah diuji dihadapan Dewan Penguji

Pada tanggal: 18 Oktober 2024

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan

Di Bekasi

Pada tanggal: 18 Oktober 2024

Dewan Penguji:

Ketua : Dila Novita, S.Sos., M.Si.

Sekretaris: Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si.

Anggota : 1. Adi Susila, Drs., M.Si

2. Rahmat Nuryono, S.Ip., M.Si.

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Penerapan *Good Governance* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi (Pemanfaatan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Ilmu Administrasi Negara di Universitas Islam 45 Bekasi.

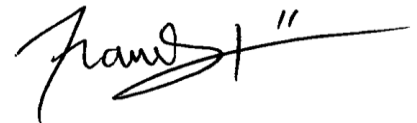
Pada penyusunan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu penyusun dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dengan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam penyusunan skripsi ini hingga terselesaikan.
2. Dila Novita, S.Sos., M.Si., selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Yanto Supriyatno, Drs., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Bapak dan Ibu Dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan.

5. Kedua orang tua yang tercinta Bapak M. Mansyur dan Ibu Susilowati, yang selalu menjadi penyemangat penulis. Terima kasih telah memberikan kasih sayang yang berlimpah serta selalu mendoakan yang terbaik.
6. Kepada Kakak-kakakku tersayang, yang selalu mendukung dan membantu biaya kuliah penulis hingga lulus.
7. Kepada seseorang yang spesial, sahabat tersayang Sallu Nadiyahani, Salwa Ibnatisna Syabana, Alvia Mawaddah, Riska Septi Wulandari, teman-teman yang selalu menemani penulis dan menjadi tempat cerita ternyaman selama perkuliahan.
8. Kepada Aparatur Pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi, atas kerjasamanya memberika data kebutuhan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bekasi, 18 Oktober 2024



Ramadha Nur Rahmah

**PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA BEKASI**

Ramadha Nur Rahmah

Universitas Islam “45” Bekasi

ramadhanurrahmah@gmail.com

Abstrak

Pada era globalisasi saat ini, teknologi informasi telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari, termasuk di Indonesia yang sedang mengalami Revolusi Industri 4.0. Masyarakat menginginkan *Good Governance* untuk memastikan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Penerapan *Good Governance* memungkinkan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif, serta mempromosikan transparansi dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan pemerintah. Dalam konteks ini, pemerintah Indonesia berupaya memperbaiki pelayanan publik dengan digitalisasi, termasuk melalui penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan layanan publik. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*, serta pemanfaatan teknologi seperti IKD, dapat meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik di tingkat lokal, dengan studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi. Metode penelitian yang digunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dan wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data menggunakan *Open Coding*, *Axial Coding*, *Selective Coding*. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi telah menerapkan *prinsip Good Governance* dengan baik, tercermin dari adanya infrastruktur yang memadai, transparansi informasi, dan akuntabilitas. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital telah berhasil meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan, serta mendukung pencapaian target nasional. Media sosial terbukti menjadi saluran komunikasi yang efektif dalam menjangkau masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan, seperti peningkatan infrastruktur, pengembangan fitur, dan dukungan bagi kelompok rentan.

Kata kunci: *Good Governance*, Pelayanan Publik, Identitas Kependudukan Digital

**PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA BEKASI**

Ramadha Nur Rahmah

Universitas Islam “45” Bekasi

ramadhanurrahmah@gmail.com

Abstract

In the current era of globalization, information technology has become part of everyday life, including in Indonesia which is experiencing the Industrial Revolution 4.0. The public wants Good Governance to ensure effective, efficient, transparent, and accountable government. The implementation of Good Governance enables better and more responsive public services, and promotes transparency and accountability in government decision-making. In this context, the Indonesian government is trying to improve public services through digitalization, including through the implementation of Digital Population Identity (IKD) as an effort to increase the efficiency and security of public services. The purpose of this study is to analyze the implementation of Good Governance principles, as well as the use of technology such as IKD, can improve the quality and accessibility of public services at the local level, with a case study at the Bekasi City Population and Civil Registration Service. The research method used is a qualitative method. Data collection techniques and in-depth interviews, documentation, and observation. Data analysis techniques using Open Coding, Axial Coding, Selective Coding. The results of the study show an increase in the quality of public services. The Population and Civil Registration Service of Bekasi City has implemented the principles of Good Governance well, as reflected in the existence of adequate infrastructure, information transparency, and accountability. The Digital Population Identity Application has succeeded in increasing the efficiency and accessibility of services, as well as supporting the achievement of national targets. Social media has proven to be an effective communication channel in reaching the community. However, there is still room for improvement, such as improving infrastructure, developing features, and supporting vulnerable groups.

Keywords: Good Governance, Public Services, Digital Population Identity

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO HIDUP	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Signifikansi Penelitian.....	10

1.4.1	Signifikansi Akademik.....	10
1.4.2	Signifikansi Praktis.....	22
1.5	Sistematika Penulisan.....	22
BAB II: KERANGKA TEORI		24
2.1.	Pengertian <i>Good Governance</i>	24
2.2.	Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	25
2.3.	Perbedaan <i>Good Governance</i> dan <i>Good Government</i>	27
2.4.	Pelayanan Publik.....	30
2.5.	Kinerja Pelayanan Publik	31
2.6.	Aplikasi Identitas Kependudukan Digital	33
2.7.	Pengertian Persepsi	35
2.8.	Kerangka Pemikiran.....	37
2.9.	Asumsi Penelitian	39
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN		40
3.1.	Paradigma Penelitian.....	40
3.1.1.	Paradigma Konstruktivisme	40
3.2.	Metode Penelitian	41
3.3.	Desain Penelitian	42
3.4.	Teknik dan Sumber Perolehan Data.....	43
3.4.1.	Teknik Perolehan Data	44
3.4.2.	Teknik Perekrutan Informan	45
3.5.	Teknik Analisis Data.....	47

3.6. Uji Keabsahan Data.....	50
3.6.1. <i>Trustworthiness</i>	50
3.6.2. Otentisitas	52
3.7. Tempat dan Waktu Penelitian.....	52
3.8. Jadwal Penelitian	53
3.9. Keterbatasan Penelitian	54
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.1.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi.....	56
4.1.2. Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi.....	58
4.1.3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi.....	59
4.1.4. Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi.....	61
4.2. Hasil Penelitian	65
4.2.1. Penerapan <i>Good Governance</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi	65
4.2.2. Peningkatkan Pelayanan Publik melalui Pemanfaatan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi	73
4.2.3. Persepsi Masyarakat Tentang Pemanfaatan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi	84

4.3. Pembahasan	87
4.3.1. <i>Good Governance</i>	87
4.3.2. Pelayanan Publik	92
4.3.3. Persepsi	96
4.3.4. Perbedaan Penelitian	98
4.3.5. Persamaan Penelitian.....	100
BAB V: KESIMPULAN	102
5.1. Kesimpulan	102
5.2. Rekomendasi.....	104
5.2.1. Rekomendasi Akademik	104
5.2.2. Rekomendasi Praktis	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah Kepatuhan Pelayanan Publik	3
Gambar 1.2. Langkah Mengurus Dokumen Kependudukan <i>Offline</i>	5
Gambar 1.3. Langkah Mengurus Dokumen Kependudukan <i>Online</i>	5
Gambar 1.4. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.....	7
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	37
Gambar 4.1. Gedung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi ..	57
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi.....	59
Gambar 4.3. Ruang Tunggu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi.....	62
Gambar 4.4. Loker Pelayanan.....	63
Gambar 4.5. Loker Pengaduan.....	63
Gambar 4.6. Media Publikasi.....	64
Gambar 4.7. Toilet Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi.....	64
Gambar 4.8. Alur Pendaftaran aplikasi Identitas Kependudukan Digital	75
Gambar 4.9. Indeks Kepuasan Masyarakat	83

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tabel Informan Penelitian.....	46
Tabel 3.2. Tabel Jadwal Penelitian	53

Lampiran 6. Hasil Cek Turnitin

bab 1_Ramadha.pdf

ORIGINALITY REPORT

24%	20%	14%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	3%
2	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	3%
3	jurnal.unigal.ac.id Internet Source	2%
4	online-journal.unja.ac.id Internet Source	2%
5	journal.uinsgd.ac.id Internet Source	1%
6	jurnal.ugp.ac.id Internet Source	1%
7	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	1%
8	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	1%
9	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%

bab 2_Ramadha.pdf

ORIGINALITY REPORT

23%	19%	10%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	2%
2	repository.poliupg.ac.id Internet Source	2%
3	repository.unpas.ac.id Internet Source	1%
4	ejournal.stiepancasetia.ac.id Internet Source	1%
5	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	1%
6	www.cnnindonesia.com Internet Source	1%
7	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	1%
8	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%

bab 3_Ramadha.pdf

ORIGINALITY REPORT

24%	14%	9%	5%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	kc.umn.ac.id Internet Source	2%
2	docplayer.info Internet Source	2%
3	repository.stei.ac.id Internet Source	1%
4	text-id.123dok.com Internet Source	1%
5	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	1%
6	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	1%
7	cakrawala.imwi.ac.id Internet Source	1%
8	123dok.com Internet Source	1%
9	jurnal.univpgri-palembang.ac.id Internet Source	1%

bab 4_Ramadha.pdf

ORIGINALITY REPORT

22%	21%	12%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.unismabekasi.ac.id Internet Source	3%
2	docplayer.info Internet Source	1%
3	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
4	123dok.com Internet Source	1%
5	sinta.unud.ac.id Internet Source	1%
6	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
7	elib.unikom.ac.id Internet Source	1%
8	takihumasnj.com Internet Source	1%
9	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	1%

Bab V_Ramadha.pdf

ORIGINALITY REPORT

22%	20%	17%	15%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	2%
2	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	2%
3	jurnal.unigal.ac.id Internet Source	1%
4	online-journal.unja.ac.id Internet Source	1%
5	journal.uinsgd.ac.id Internet Source	1%
6	jurnal.ugp.ac.id Internet Source	1%
7	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	1%
8	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	1%
9	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%