

## **ABSTRAK**

### **Analisis Penerapan Prinsip Tata Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Pengurusan Dokumen di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru (Pandemi Covid-19)**

**Oleh: Dika Kurnia Sari**

Penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik merupakan harapan mutlak dalam penyelenggaraan pemerintahan termasuk Pemerintah Kota. Fokus penelitian di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru dengan memfokuskan pada pelayanan pengurusan dokumen. Menggunakan lima prinsip penerapan tata pemerintahan yang baik dikembangkan oleh Sedarmayanti (2012) diantaranya akuntabilitas, aturan hukum, partisipasi, transparansi dan efisiensi sebagai panduan analisis untuk mengetahui penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan pengurusan dokumen. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian survey deskriptif dan teknik accidental sampling. Instrument penelitian dengan cara menyebar angket kuisioner dan wawancara sebagai pendukung.

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan pengurusan dokumen di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru masih belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator yang sudah baik, hanya saja masih ada kurangnya kedisiplinan pegawai dan ketidakadilan pelayanan antara masyarakat umum dengan kenalan atau keluarga pegawai. Sementara indikator aturan hukum masih ditemukan permasalahan dari masyarakat yang tidak memahami SOP dari pelayanan pengurusan dokumen. Untuk indikator partisipasi masih kurangnya ketelitian masyarakat terhadap data dan keberanian masyarakat dalam memberikan tanggapan atau keluhan. Indikator transparansi ditemukan beberapa kekurangan diantaranya lemahnya keterbukaan atas penyediaan informasi yang disebabkan karena fasilitas pendukung yakni alur SOP, papan informasi dan ketepatan pengerjaan pengurusan pelayanan. Untuk indikator efisiensi masih adanya kekurangan yakni kurangnya kemudahan dalam pengurusan.

**Kata Kunci : Tata Pemerintahan, Pelayanan Pengurusan Dokumen**