

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP TATA PEMERINTAH YANG BAIK
DALAM PELAYANAN PENGURUSAN DOKUMEN DI KANTOR
KELURAHAN SIDOMULYO BARAT KECAMATAN TUAH MADANI
KOTA PEKANBARU (PANDEMI COVID-19)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Disusun Oleh:

Dika Kurnia Sari
17052118/2017

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA DAN
KEWARGANEGARAAN
JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Analisis Penerapan Prinsip Tata Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Pengurusan Dokumen Di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru (Pandemi Covid-19)

Nama : Dika Kurnia Sari

NIM/TM : 17052118/2017

Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 27 Oktober 2021

Disetujui oleh:

Pembimbing



Dr. Hasrul, M. Si

NIP. 19660921 199303 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

Pada hari Rabu, 27 Oktober 2021 Pukul 08:30 s/d 10:30WIB

**Analisis Penerapan Prinsip Tata Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Pengurusan
Dokumen Di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota
Pekanbaru (Pandemi Covid-19)**

Nama : Dika Kurnia Sari
NIM/TM : 17052118/2017
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 27 Oktober 2021

Tim Penguji :

Nama

Ketua : Dr. Hasrul, M. Si

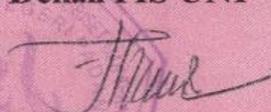
Anggota : Dr. Akmal, SH., M. Si

Anggota : Muhammad Prima Ersya, SH., MH

TandaTangan



Mengetahui
Dekan FIS UNP



Dr.Siti Fatimah, M. Pd., M.Hum.
NIP.19610218 198403 2 001



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dika Kurnia Sari
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru/ 27 April 1998
NIM/TM : 17052168/2017
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Penerapan Prinsip Tata Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Pengurusan Dokumen Di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru (Pandemi Covid-19)” adalah benar dan merupakan karya tulis saya dan bukan merupakan plagiat dari orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila suatu saat terbukti melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di instansi UNP maupun di masyarakat dan negara.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, 27 Oktober 2021
Saya yang menyatakan,



Dika Kurnia Sari
17052118/2017

ABSTRAK

Dika Kurnia Sari (17052118) : ANALISIS PENERAPAN PRINSIP TATA PEMERINTAH YANG BAIK DALAM PELAYANAN PENGURUSAN DOKUMEN DI KANTOR KELURAHAN SIDOMULYO BARAT KECAMATAN TUAH MADANI KOTA PEKANBARU (PANDEMI COVID-19)

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 : Prinsip, Tata Pemerintah Yang Baik, dan Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Analisis Penerapan Prinsip Tata Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Pengurusan Dokumen Di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru (Pandemi Covid-19)”, dalam penyelesaian usulan penelitian ini penulis banyak mendapat bantuan, baik berupa waktu, tenaga, kritik dan saran serta diskusi dari pihak-pihak yang kompeten dan berdidikasi demi kesempurnaan penulisan sebuah karya ilmiah yang dimuat dalam sebuah Skripsi. Dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua yang telah terkhususnya Ibu yang telah berjuang melawan sakit kanker tak hentinya memberikan doa, nasehat, dorongan, motivasi, hingga tak terhingga air mata serta keringat yang kalian korbankan pada penulis dalam penyelesaian skripsi ini dan abang-abangku serta adikku tercinta yang sudah kompak bahu membahu mencari biaya kuliah untuk saya sampai di titik ini.
2. Rektor Universitas Negeri Padang.
3. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Dr. Hasrul, M. Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Dr. Hasrul, M. Si selaku Pembimbing sekaligus pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama melakukan penelitian dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Akmal, SH., M. SI dan Bapak Muhammad Prima Ersya, SH., MH selaku penguji yang telah memberikan banyak masukan, kritik, dan saran serta perbaikan-perbaikan dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Ibu Alia Azmi, S.IP.M.Si selaku dosen PA yang telah memberikan banyak motivasi, masukan dan saran dalam penulisan judul hingga skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan pegawai tata usaha Jurusan Ilmu Sosial Politik yang telah memberikan bantuan dan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak Lurah Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru yang telah memberikan izin penelitian, kesempatan, fasilitas, serta informasi terkait dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan masukan, semangat, dan bantuan dalam penulisan skripsi ini terkhususnya Novianda Damayanti S. IP.
11. Teman mahasiswa Jurusan Ilmu Sosial Politik khususnya akatan 2017 yang memberikan informasi, dukungan, saran, dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi, serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang secara tidak langsung memberikan masukan dan bantuan untuk skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan usulan penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Skripsi ini.

Atas bantuan yang telah diberikan para pihak dalam membantu penulis menyelesaikan Skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua, *Aamiin aamiin ya rabbal 'alamin...*

Pekanbaru, Oktober 2021

Penulis

Dika Kurnia Sari

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Batasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah.....	13
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
BAB II Kajian Pustaka	
A. Studi Kepustakaan	15
1. Konsep Pemerintahan	15
2. Konsep Good Governance	20
3. Konsep Otonomi Daerah	23
4. Konsep Penerapan.....	26
5. Konsep Pelayanan Publik	27
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Pikiran	32
D. Konsep Operasional	34
E. Konsep Variabel.....	36
F. Teknik Pengukuran	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Lokasi Penelitian	42
C. Populasi dan Sampel Penelitian	43
D. Teknik Penarikan Sampel	44
E. Jenis dan Sumber Data.....	44

1. Data Primer	44
2. Data Sekunder	44
F. Teknik Pengumpulan Data	45
G. Teknik Analisis Data.....	46

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum	47
1. Sejarah Ringkas Kator Kelurahan Sidomulyo Barat	47
2. Kondisi Geografis Kelurahan Sidomulyo Barat	48
3. Visi dan Misi Kelurahan Sidomulyo Barat.....	49
4. Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Sidomulyo Barat.....	50
5. Struktur Organisasi Kelurahan Sidomulyo Barat	50
B. Temuan Khusus	55
1. A. Akuntabilitas	56
1. B. Aturan Hukum.....	59
1. C. Partisipasi	62
1. D. Transparansi	65
1. E. Efisiensi	68
2. Faktor-Faktor Penghambat.....	73
C. Pembahasan.....	74
1. Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dalam Pelayanan.....	74
2. Penerapan Prinsip Aturan Hukum Dalam Pelayanan	79
3. Penerapan Prinsip Partisipasi Dalam Pelayanan	82
4. Penerapan Prinsip Transparansi Dalam Pelayanan	85
5. Penerapan Prinsip Efisiensi Dalam Pelayanan	88

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	92
B. Saran	94

DAFTAR PUSTAKA	95
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	98
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Jumlah penduduk menurut Kelurahan Sidomulyo Barat	7
I.2 Jumlah yang mengurus kepindahan dan kedatangan	9
II.1 Penelitian terdahulu	30
II.2 Operasional variabel	36
III.1 Jumlah populasi dan sampel.....	43
Tabel 1 Tanggapan responden mengenai indikator akuntabilitas	56
Tabel 2 Tanggapan responden mengenai indikator aturan hukum	60
Tabel 3 Tanggapan responden mengenai indikator partisipasi	63
Tabel 4 Tanggapan responden mengenai indikator transparansi	66
Tabel 5 Tanggapan responden mengenai indikator efisiensi	69
Tabel 6 Rekapitulasi jawaban responden.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikiran	33
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 mengamatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar.

Sesuai dengan tujuan Negara, maka pembentukan pemerintah Indonesia diarahkan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, maka pemerintah harus paham akan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik. Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik dihadapkan pada kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Oleh karena itu Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Mereka tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani,

mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Untuk mewujudkan Pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini, Pemerintah akhirnya membuat kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat.

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik tidak terlepas dari tercapainya *good governance*. *Good governance* (tata pemerintahan yang baik) telah lama menjadi mimpi banyak orang Indonesia.. Banyak diantara mereka yang membayangkan bahwa dengan memiliki praktik *good governance* yang lebih baik maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi semakin rendah dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga

Penerapan konsep *good governance* di Indonesia belum diatur dalam Peraturan Perundang-undangan dan istilah *good governance* tidak ada dalam

Peraturan Perundang-undangan di Indonesia. Dalam UU No. 32 Tahun 2004 Pasal 20 ayat (1) menggunakan istilah Asas Umum Penyelenggaraan. Prinsip *good governance* hampir sama dengan asas umum penyelenggaraan negara.

Setelah UU No. 32 Tahun 2004 digantikan oleh UU No. 23 Tahun 2014, dikatakan dalam Pasal 58 bahwa dalam menyelenggarakan Pemerintahan Daerah berpedoman pada asas penyelenggaraan pemerintahan negara yang terdiri atas:

- a. kepastian hukum;
- b. tertib penyelenggara negara;
- c. kepentingan umum;
- d. keterbukaan;
- e. proporsionalitas;
- f. profesionalitas;
- g. akuntabilitas;
- h. efisiensi;
- i. efektivitas; dan
- j. keadilan.

Adapun prinsip-prinsip *good governance* menurut *United Nation Development Program* (UNDP: 2004) adalah: partisipasi, tegaknya supremasi hukum, transparansi, responsif, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan bervisi strategis.

Pentingnya penegakkan prinsip transparansi untuk mengefektifkan pengawasan oleh masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan tanggungjawab, maka diharapkan akan ada kesejahteraan bagi masyarakat dalam suatu daerah. Seorang kepala daerah tidak diperkenankan bertindak

sewenang-wenang dalam mengelola daerahnya, jika itu terjadi akan membawa kesengsaraan bagi rakyatnya.

Berdasarkan ketentuan pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945, yang membagi wilayah Indonesia dalam daerah Provinsi dibagi atas daerah Kabupaten dan daerah kota. Dapat kita lihat bahwa sangat penting terwujudnya prinsip tata pemerintahan yang baik untuk meningkatkan pelayanan publik agar optimal. Untuk mewujudkan hal tersebut maka harus berpedoman pada asas penyelenggaraan pelayanan publik. Di dalam perda kota Pekanbaru Nomor 6 Tahun 2015 pasal 2 dikatakan Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi:

- a. Teknologi informasi;
- b. Manfaat;
- c. Keterbukaan;
- d. Adil dan merata;
- e. Kepastian hukum;
- f. Sinergi;
- g. Transparansi;
- h. Keamanan;
- i. Kemitraan;
- j. Etika;
- k. Akuntabilitas;
- l. Efisiensi dan efektivitas;
- m. Partisipatif;

Pemerintah menyadari bahwa kondisi pelayanan publik selama ini belum cukup baik, walaupun era reformasi telah berlangsung mulai pada tahun 1998, kualitas pelayanan publik tetap tidak jauh dengan periode sebelumnya. Masih banyak masyarakat yang mengalami kekecewaan terhadap pelayanan publik. Termasuk kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, maka Kelurahan Sidomulyo Barat hendaknya menerapkan prinsip tata pemerintahan yang baik, sehingga terjadinya skema pelayanan yang prima. Undang-undang tentang pemerintahan daerah yakni Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 menjelaskan bahwa Kepala daerah dan DPRD dalam menyelenggarakan Urusan Pemerintahan dibantu oleh Perangkat Daerah. Kepala desa atau kelurahan mempunyai tugas pokok pelaksanaan sebagai kewenangan pemerintah daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2018 dalam pasal 25 tentang melaksanakan tugas pokok lurah diatas menyelenggarakan fungsi meliputi :

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
- b. Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat;
- c. Pelaksanaan pelayanan masyarakat;
- d. Pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum;
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat; dan
- g. Pelaksanaan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Sedangkan dalam Peraturan Derah kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2008 dalam pasal 37 tugas pokok diatas menyelenggarakan fungsi dari kelurahan meliputi :

- a. Kelurahan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan Pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota
- b. Pelimpahan umum Pemerintahan sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan dalam Peraturan Walikota

Ada terdapat beberapa pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru, yaitu:

No.	Pelayanan Kelurahan Sidomulyo Barat
1.	Surat Keterangan Domisili (SKD)
2.	Surat Kelakuan Baik
3.	Surat Pindah Keluar
4.	Surat Keterangan Tidak Mampu
5.	Surat Keterangan Usaha
6.	Surat Usaha Mikro
7.	Surat Pernyataan Miskin
8.	Pengurusan NPWP

Salah satu struktur organisasi di kantor kelurahan adalah bidang Humas dan Dokumentasi, di dalam bidang Humas dan Dokumentasi terdapat bagian pelayan administrasi penduduk. Administrasi Penduduk adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil,

pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Tabel I.1: Jumlah penduduk menurut Kelurahan Sidomulyo Barat Tahun 2021

NO	JUMLAH RW	JUMLAH RT	JUMLAH KK	JUMLAH		JUMLAH PENDUDUK
				LK	PR	
1	RW.01	3	173	331	317	648
2	RW.02	3	105	167	184	351
3	RW.03	9	572	991	949	1.94
4	RW.04	8	741	1.247	1.512	2.759
5	RW.05	3	147	304	331	635
6	RW.06	3	430	791	564	1.355
7	RW.07	7	385	720	718	1.438
8	RW.08	6	532	911	944	1.855
9	RW.09	4	560	1.38	1.411	2.791
10	RW.10	7	869	1.497	1.788	3.285
11	RW.11	7	646	1.226	1.168	2.394
12	RW.12	3	256	334	442	776
13	RW.13	3	149	195	222	417
14	RW.14	3	177	355	355	710

15	RW.15	5	564	1.121	1.193	2.314
16	RW.16	5	591	1.085	1.053	2.138
17	RW.17	5	503	809	817	1.626
18	RW.18	4	189	327	367	694
19	RW.19	4	329	605	625	1.23
20	RW.20	4	367	633	669	1.32
21	RW.21	3	219	367	377	744
22	RW.22	4	392	744	708	1.452
23	RW.23	4	280	496	507	1.003
24	RW.24	3	290	515	490	1.005
25	RW.25	3	105	222	204	426
26	RW.26	3	369	664	543	1.207
27	RW.27	3	173	356	264	620
JUMLAH :		188	10.113	18.393	18.722	37.115

Sumber: *Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru*

Didalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan ini memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang Administrasi Kependudukan. Dalam administrasi kependudukan memuat tentang peristiwa kependudukan salah satunya ialah Surat Keterangan Domisili (SKD).

Surat Keterangan Domisili (SKD) adalah surat yang menerangkan status tempat tinggal seseorang dalam suatu wilayah atau daerah tertentu. Sampai saat ini masih banyak warga Indonesia yang identitasnya tidak/belum tercatat dalam administrasi kependudukan di daerah tertentu. Setiap pendatang wajib mengurus surat keterangan pindah atau surat keterangan domisili pada kantor kepala desa atau kantor kelurahan setempat agar keberadaannya dianggap atau tercatat di daerah tersebut.

Melihat jumlah penduduk yang banyak dan pentingnya administrasi kependudukan di daerah tertentu, maka pemerintah harus mampu membujuk masyarakat yang datang dan pergi untuk mau mengurus Surat Keterangan Domisili (SKD). Berikut ini adalah data jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan kepindahan dan kedatangan yang diperlukan selama 3 (tiga) tahun terakhir:

Tabel I.2: Jumlah yang mengurus kepindahan dan kedatangan pada Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru

No	Tahun	Jumlah yang mengurus kepindahan	Jumlah yang mengurus kedatangan
1	2018	234	198
2	2019	256	178
3	2020	350	180
Jumlah		840	556

Sumber: *Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani kota Pekanbaru*

Pada prinsipnya surat keterangan domisili hanyalah sebuah catatan administratif. Dianggap penting karena data yang ada dalam surat keterangan domisili dapat digunakan sebagai pengurusan hal-hal administratif lainnya seperti pembuatan rekening bank, mengurus pernikahan, melamar pekerjaan, pendaftaran sekolah, sebagai pengganti surat keterangan pindah, akta lahir, pembuatan NPWP, mendapat bantuan dari pemerintah, dan pengurusan dokumen legal lainnya.

Melihat jumlah penduduk pendatang yang banyak serta silih berganti maka pentingnya fungsi Surat Keterangan Domisili (SKD) bagi warga negara, maka pemerintah daerah harus mampu membujuk masyarakat agar mau mengurus Surat Keterangan Domisili (SKD) tersebut. Salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang ingin mengurus Surat Keterangan Domisili (SKD) tersebut.

Berdasarkan pengamatan penulis, pelaksanaan tugas pelayanan umum pada Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum berjalan sebagaimana mestinya dan belum sepenuhnya menerapkan prinsip *good governance*. Pelayanan publik cenderung belum mencapai kualitas optimal, hal ini dapat dilihat dengan banyaknya keluhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang lambat, mahal, berbelit-belit, sarana prasarana tidak memadai yang diberikan oleh instansi atau lembaga pemerintahan.

Begitulah kenapa alasan penulis meneliti judul ini karena fenomena yang ditemui dilapangan bahwasanya masih ditemukannya hambatan dalam penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik pada pelayanan di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru disebabkan oleh banyak faktor. Faktor penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik di duga sangat menentukan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan prima yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang mengutamakan kualitas pelayanan. Pada Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru masih kurangnya kedisiplinan pegawai dan masih ditemukan ketidakadilan perlakuan pelayanan antara masyarakat umum dengan keluarga atau kenalan pegawai serta kejelasan biaya administrasi yang belum standar dan sanksi hukum yang belum berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Artinya, prinsip-prinsip tata pelaksana pemerintahan yang baik (good governance) khususnya akuntabilitas, tegaknya supremasi hukum dan transparansi belum berjalan dengan baik.

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan menetapkan judul **“Analisis Penerapan Prinsip Tata Pemerintahan yang Baik Dalam Pelayanan Pengurusan Dokumen di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru (Pandemi Covid-19)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka ada beberapa masalah yang diidentifikasi yaitu sebagai berikut:

- a. Terindikasi masih kurangnya rasa tanggung jawab pegawai dalam melayani sehingga banyak terjadi ketidak cocokan data diri masyarakat.
- b. Terindikasi masih adanya pemungutan liar dan sanksi hukum yang belum berjalan sesuai dengan ketentuan berlaku di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru.
- c. Terindikasi masih kurangnya tingkat kedisiplinan terutama setelah istirahat makan siang, masih banyak pegawai yang belum berada di tempat untuk kembali bekerja.
- d. Terindikasi masih kurangnya sosialisasi tentang penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik kepada instansi pemerintah daerah yang berhadapan dengan masyarakat, sehingga memperlambat reformasi birokrasi.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diungkapkan di atas serta melihat masing-masing variable yang ada di lapangan, maka peneliti lebih mengedepankan penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik terhadap pelayanan pengurusan dokumen serta faktor-faktor yang diduga berdampak dominan terhadap kinerja di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru. Dari pengamatan peneliti dilapangan, peneliti membatasi indikator penelitian dari teori Sedarmayanti yaitu akuntabilitas,

aturan hukum, partisipasi, transparansi, dan efisien. Oleh karena itu peneliti membatasi penelitian ini pada faktor penghambat penerapan prinsip *good governance* di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru Pada Masa Pandemi Covid-19.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru yang belum maksimal penyelenggaraan pemerintahan, hal ini bisa jadi dipengaruhi oleh beberapa hal, baik itu kurang sadarnya para pelaku birokrasi tentang pemaknaan tata pemerintahan yang baik maupun tata cara tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan itu sendiri.

Dilihat dari latar belakang yang penulis uraikan diatas, maka dapat dirumuskan suatu masalah yaitu **“Bagaimana penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan pengurusan dokumen serta faktor penghambat penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru (Pandemi Covid-19)”**

E. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui hasil penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan pengurusan dokumen di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru (Pandemi Covid-19).

2. Untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat dan kendala penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru (Pandemi Covid-19).

F. Manfaat Penelitian

Dengan memperhatikan masalah di atas, penelitian ini bermanfaat :

1. Secara teoritis penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai penerapan prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan pengurusan dokumen di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru (Pandemi Covid-19).
2. Secara praktis, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan pertimbangan bagi Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru (Pandemi Covid-19).