

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**  
**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN**  
**PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN GORONTALO**

**SKRIPSI**

Oleh

**ANDI SITI AIZAWA GUMERIANI**


**NIM: 941417020**


Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji

Gorontalo, Desember 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Dr. Yanji Aneta, S.Pd., M.Si**  
**NIP: 197807042005012003**

  
**Dr. Juriko Abdussamad M.Si**  
**NIP: 196707231992032006**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Publik

  
**Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd, M.Si**

**NIP: 197802081999032001**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI  
PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM  
PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP**

**OLEH:**

**ANDI SITI AIZAWA GUMERIANI  
NIM. 941417020**

Telah memenuhi syarat dan di pertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : Selasa, 07 Desember 2021

Waktu : 10.00 Wita

Penguji:

1. Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si  
NIP. 19591227 198603 2 003

1. ....

2. Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd., M.Si  
NIP. 19780208 199903 2 001

2. ....

3. Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si  
NIP. 19780704 200501 2 003

3. ....

4. Dr. Juriko Abdussamad, M.Si  
NIP. 19670723 199203 2 006

4. ....

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Gorontalo



Dr. H. Zulaecha Ngiu, M.Pd  
NIP. 19670509 199803 2 002

## ABSTRAK

Andi Siti Aizawa Gumeriani. 941417020, 2021. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Jurusan s1 Ilmu Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo dengan Pembimbing I Dr. Yanti Aneta, S.Pd, M.Si dan Pembimbing II Dr. Juriko Abdussamad, M.Si.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui a) Mengetahui bagaimana penerapan *good Governance* dalam pelayanan pembuatan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. b) Mengetahui apa saja faktor yang menentukan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Metode Penelitian yakni menggunakan metode kualitatif dengan Sumber data yang dilakukan menggunakan observasi wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian 1) penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dari segi partisipasi masyarakat, transparansi, daya tanggap dan akuntabilitas itu sudah terealisasi. hanya saja belum direalisasikan secara maksimal, partisipasi masyarakat terbilang masih rendah, transparansi informasi terkait pelayanan pembuatan E-KTP masih belum sampai kepada masyarakat, daya tanggap pegawai yang masih kurang serta akuntabilitas pegawai yang masih perlu ditingkatkan lagi. 2) faktor yang menentukan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan pembuatan E-KTP. Berhasil atau tidaknya penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* bergantung pada dua faktor yaitu faktor pelaksana dan faktor peralatan dalam faktor pelaksana sudah baik, kemampuan dan sikap yang diberikan pegawai selama proses pelayanan sudah baik namun dari segi peralatannya terdapat sedikit hambatan karena hampir semua peralatan atau sekitar 80% peralatan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil itu berasal dari pengadaan 2011.

**Kata Kunci : penerapan *good Governance*, Pelayanan publik, E-KTP**

## ABSTRACT

**Ardi Siti A. Gumeriani. Student ID Number 941417020. 2021. The Application of Good Governance Principles in E-Ktp Services at the Department of Population and Civil Registration in Gorontalo Regency. Department of Public Administration. Faculty of Social Sciences, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si, and the co-supervisor is Dr. Juriko Abdussamad, M.Si.**

This study aims to a) find out how is the implementation of good governance of E-KTP services at the Department of Population and Civil Registration in Gorontalo Regency. b) to find out the factors that determine the application of Good Governance principles in E-KTP services at the Department of Population and Civil Registration in Gorontalo Regency. This study uses a qualitative method where data are collected by interview, observations, and documentation. Data analysis consists of data reduction, data presentation, and writing conclusions.

The results indicate that a) the application of Good Governance principles in E-KTP services at the Department of Population and Civil Registration of Gorontalo Regency in terms of community participation, transparency, responsiveness, and accountability has been realized. However, it is not optimal, community participation is considered low, transparency of information related to the service of making E-KTP has not reached the community, employee responsiveness is still lacking, and employee accountability still needs to be improved. b) Factors that determine the application of Good Governance principles in the service of making E-KTP. The success or failure of the application of Good Governance principles depends on two factors, namely the implementing factor and the equipment factor. The implementing factor is considered running well, the abilities and attitudes of the employee during the service process are good, but there are several obstacles in terms of equipment in which almost of equipment or about 80% of the Population and Civil Registration Service are from the 2011 production.

**Keywords: Application of good governance principles in public services, E-KTP**

