

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN
PUBLIK BERDASARKAN ZONA PELAYANAN PADA KANTOR
DISDUKCAPIL KABUPATEN SIKKA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Serjana Ilmu Pemerintahan**



OLEH

KORNELIS ANDITO PELE

NIM :411 21 016

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

KUPANG

2025



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Prof. Herman Johannes Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395
Kupang 85225 – Timor – NTT Email : pemerintahan@unwira.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, *Senin Tanggal 01 September 2025, Pukul 12.00 WITA*, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : **Kornelis Andito Pele**

NIM : **41121016**

Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**

Judul Skripsi :
“Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Berdasarkan Zona Pelayanan Pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Sikka”

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Dr. Urbanus Ola, M.Si
2. Sekretaris : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
3. Penguji Materi I : Veronika Ina Assan Boro, S.IP., M.Si
4. Penguji Materi II : Yohana Fransiska Medho, S.IP., M.I.P
5. Penguji Materi III : Dr. Urbanus Ola, M.Si
6. Pembimbing I : Dr. Urbanus Ola, M.Si
7. Pembimbing II : Drs. Rodriques Servatius, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
Penguji II = 90
Penguji III = 90
= A/88.33

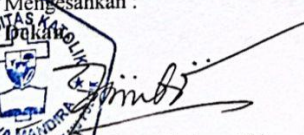
Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang

Mengesahkan :


Drs. Frans Bapa Tokan, MA

Kupang, 01 September 2025
Ketua Tim Penguji,


Dr. Urbanus Ola, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN
PUBLIK BERDASARKAN ZONA PELAYANAN PADA KANTOR
DISDUKCAPIL KABUPATEN SIKKA**

Diajukan Oleh:

Kornelis Andito Pele

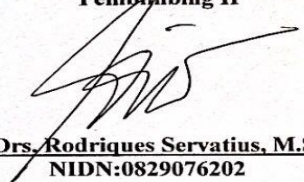
NIM : 411 21 016

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

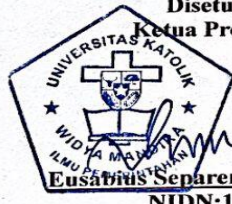
Pembimbing II


Dr. Urbanus Ola Hurek, M.Si
NIDN:0818106401


Drs. Rodriques Servatius, M.Si
NIDN:0829076202

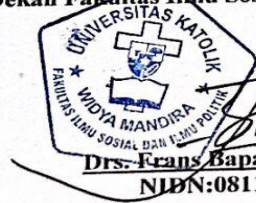
Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi



Eusabius Separera Niron, S.IP., M.IP
NIDN:1527128301

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Frans Bapa Tokan, MA
NIDN:0811116701

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kornelis Andito Pele

No. Registrasi : 411 21 016

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul **“PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN ZONA PELAYANAN PADA KANTOR DISDUKCAPIL KABUPATEN SIKKA”** adalah karya saya sendiri dan belum pernah dipublikasikan oleh saya maupun orang lain. Narasi dan teks yang termuat di dalamnya adalah teks saya sendiri, kecuali kutipan orang/pihak lain yang dituliskan dalam Daftar Pustaka Skripsi ini.

Jika di kemudian hari, ditemukan adanya pelanggaran dari yang saya nyatakan dalam surat pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Katolik Widya Mandira Kupang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 01 September 2025

 
Kornelis Andito Pele

MOTTO

**“Sesuatu yang paling besar itu adalah niat, jadi apapun hasil
yang kau dapat tergantung dari seberapa besar niatmu”**

(K3BI)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Syukur kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang adalah sumber pengharapan, berkat dan pertolongan dalam perjalanan hidup penulis serta Leluhur, karya ini secara khusus saya persembahkan:

1. Kepada kedua orang tua saya Kanisus Kadi dan Mama Maria Kewa Hayon, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang selalu mengusahakan anaknya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Kepada Bapa saya, terimakasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai pada tahap ini, demi anakmu dapat mengenyam pendidikan sampai ketinggian ini, dan terimakasih telah menjadi contoh untuk menjadikan saya sebagai anak laki-laki yang kuat. Untuk Mama saya, terimakasih atas segala motivasi, pesan, doa, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah anakmu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, terimakasih atas kasih sayang yang Bapa dan Mama berikan tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup saya, terimakasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak pernah padam dalam setiap langkah yang saya tempuh. Terimakasih atas segala hal yang kalian berikan yang tak terhitung jumlahnya,
2. Kepada kedua kaka kandung saya Petronela Plewa dan Maria Goreti Paku yang selalu mendukung dengan caranya masing-masing disetiap langkah

hidup yang saya jalani dan selalu menjadi support system terbaik untuk saya.

3. Program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN ZONA PELAYANAN PADA KANTOR DISDUKCAPIL KABUPATEN SIKKA**” dengan baik. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Melalui kesempatan ini pula, penulis dengan tulus hati menyampaikan penghargaan yang tinggi dan rasa terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Mandira Kupang
4. Bapak Dr. Urbanus Ola Hurek, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku pembimbing II yang tak henti-hentinya memberikan semangat dan motivasi kepada penulis, serta telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
5. Ibu Veronika Ina Assan Boro, S.IP.,M.Si selaku penguji atau pembahas I dan Ibu Yohana Fransiska Medho, S.IP.,M.IP selaku penguji atau pembahas

II yang telah memberikan banyak masukan serta arahan demi menyempurnakan kekurangan dari Skripsi ini.

6. Ibu Tata Usaha bersama staf yang selalu dengan setia memberikan pelayanan administrasi serta yang melayani urusan administrasi program studi ilmu pemerintahan.
7. Pemerintah Kabupaten Sikka dan Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sikka, yang telah memberi izin penelitian dan mendukung proses untuk skripsi ini.
8. Teman-teman angkatan IPM 21 yang selalu mendukung dan suport dalam proses pengerjaan skripsi.
9. Keluarga besar sari ko'a, Oma Sophia Sopo, Opa Tohmas Tongge, Saudari Sarcana Pali, Eva Lamen yang selalu mendokan, mendukung, membantu dan memberikan semangat dan selalu ada untuk setiap kesulitan saya.

Kupang, 1 September 2025

Kornelis Andito Pele

DAFTAR ISI

PENERAPAN PRINSIP <i>GOOD GOVERNANCE</i> DALAM PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN ZONA PELAYANAN PADA KANTOR DISDUKCAPIL KABUPATEN SIKKA.....	0
BERITA ACARA	ii
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	10
1.3 Manfaat Penelitian	10
BAB II KERANGKA BERPIKIR	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.2 Tinjauan Teoritis	16
2.2.1 <i>Good Governance</i> Dalam Pelayan Publik	16
2.2.2 Penerapan <i>Good Governace</i> Dalam Pelayanan Publik.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Penentuan Metode Penelitian.....	32
3.1.1 Variabel dan Definsi Operasional	33
3.1.2. Informan/ Narasumber Penelitian	34
3.2 Jenis dan Teknik Pengumpulan data	35
3.2.1 Jenis Data.....	35
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3 Teknik Pengecekan Keabsahan Data	37
3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data.....	38

BAB IV DESKRIPSI WILAYAH DAN OBJEK PENELITIAN	41
4.1 Wilayah Penelitian	41
4.1.1 Kondisi Geografis dan Administrasi Wilayah	41
4.1.2. Keadaan Demografi/Kepedudukan.....	43
4.1.3 Kepemilikan Dokumen Kependudukan.....	48
4.2 Deskripsi Jenis Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sikka.....	55
4.2.1. Jenis Pelayanan Publik	55
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
5.1 Transparansi	58
5.2 Akuntabilitas	62
5.3 Keadilan dan Kesetaraan.....	68
BAB VI PENUTUP	72
6.1 Kesimpulan	72
6.2 Saran.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Masalah Pokok, Masalah, dan Akar Masalah DisdukcapilKabupatenSikka 2023.....	8
Tabel 2 Informan Peneliti.....	35
Tabel 3 Daftar Nama Kecamatan dan Luas Wilayah Kabupaten Sikka 2023.....	42
Tabel 4 Jumlah Penduduk dan Proporsi Penduduk Menurut Jenis Kelamin di KabupatenSikka 2023	43
Tabel 5 Kepadatan Penduduk di KabupatenSikka 2023.....	44
Tabel 6 Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan di KabupatenSikka 2023.....	46
Tabel 7 Jumlah dan Presentasi Tenaga Kerja di KabupatenSikka 2023.....	47
Tabel 8 Jumlah Penduduk Menurut Agama di KabupatenSikka 2023	48
Tabel 9 Kepemilikan KK di KabupatenSikka 2023.....	49
Tabel 10 Kepeilikan KTP-el di KabupatenSikka 2023.....	50
Tabel 11 Kepemilikan KIA di KabupatenSikka 2023	51
Tabel 12 Kepemilikan Akta Kelahiran di KabupatenSikka 2023.....	52
Tabel 13 Kepemilikan Akta Perkawinan dan Perceraian di KabupatenSikka 2023.....	53
Tabel 14 SOP Disdukcapil Kabupaten Sikka di KabupatenSikka 2023.....	55
Tabel 15 Kritikan dan Keluhan Masyarakat melalui Media Sosial Facebook Dukcapil Sikka di KabupatenSikka 2023	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 <i>Stakeholders</i> dalam <i>Good governance</i> 2023.....	22
Gambar 2 Maklumat Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Sikka	54
Gambar 3 Struktur Organisasi Disdukcapil Kab. Sikka 2023	54
Gambar 4 Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Disdukcapil Kab. Sikka 2023	57

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Penerapan Prinsip *Good governance* dalam Pelayanan Publik Berdasarkan Zona Pelayanan Pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Sikka”. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan prinsip *good governance* (transparansi, akuntabilitas, dan keadilan/kesetaraan) dalam pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sikka. Rumusan masalahnya adalah bagaimana penerapan prinsip *good governance* tersebut dalam pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sikka?. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *good governance*, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil telah berupaya menerapkan prinsip-prinsip *good governance* melalui berbagai inovasi, namun masih menghadapi kendala berupa keterbatasan fasilitas dan SDM, serta jangkauan inovasi yang belum merata. Disdukcapil Kabupaten Sikka telah menunjukkan kinerja baik, tetapi peningkatan berkelanjutan masih diperlukan. Saran yang diajukan meliputi perluasan jangkauan inovasi, peningkatan fasilitas dan SDM, pelatihan petugas, optimalisasi teknologi informasi, sosialisasi yang lebih intensif, responsivitas terhadap kritik di media sosial, dan evaluasi berkala.

Kata kunci: Prinsip *Good governance* , Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sikka

ABSTRACT

This thesis is entitled "The Application of Good Governance Principles in Public Services Based on Service Zones at the Sikka Regency Population and Civil Registration Office (Disdukcapil)." This study aims to analyze the application of good governance principles (transparency, accountability, and fairness/equality) in public services at the Sikka Regency Population and Civil Registration Office. The problem formulation is how are these good governance principles applied in public services at the Sikka Regency Population and Civil Registration Office? The theory used in this study is the theory of good governance. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection through interviews, observations, and documentation studies. The results show that the Disdukcapil has attempted to implement good governance principles through various innovations, but still faces obstacles such as limited facilities and human resources, as well as uneven reach of innovations. The Sikka Regency Population and Civil Registration Office has demonstrated good performance, but continuous improvement is still needed. Suggestions put forward include expanding the reach of innovations, improving facilities and human resources, officer training, optimizing information technology, more intensive outreach, responsiveness to criticism on social media, and regular evaluations.

Keywords: Principles of Good Governance, Public Services, Population and Civil Registry Service of Sikka Regency