

## **ABSTRAK**

### **PELAKSANAAN *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh  
MUHAMAD DIMAS RADIANSYAH**

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan, terdapat kritikan atas konsep *Good Governance*. Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, dan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Nomor : 470/071/III/1.1/2020 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun Anggaran 2020. Oknum pegawai yang kurang disiplin merupakan penghambat dalam pelaksanaan *Good Governance*, maka permasalahan dalam skripsi ini adalah Bagaimana Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dan Apa saja faktor penghambat dalam Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Pendekatan Masalah yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris. Sumber data: Primer dan Sekunder. Setelah pengolahan data selesai, maka dilakukan analisis data. Setelah itu dilakukan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa: Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung secara umum belum maksimal, Dilihat dari aspek observasi penelitian yang meliputi Pelayanan administrasi kependudukan, prosedur pelayanan, dan manajemen pelayanan, serta sarana dan fasilitas pelayanan belum sesuai dengan pelaksanaan *Good Governance*. Faktor penghambat dalam Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung adalah kurangnya kedisiplinan pegawai (Aparat) dan sarana prasarana yang kurang memadai.

*Muhamad Dimas Radiansyah*

Saran dalam penelitian ini adalah Kinerja para pegawai perlu dimaksimalkan lagi, agar mutu pelayanannya lebih optimal dan sesuai dengan harapan pengguna jasa pelayanan publik. Guna meningkatkan pegawai yang berkualitas, Diperlukan kesadaran dari para pegawai untuk memberikan pelayanan yang maksimal serta mengirimkan pegawai pada pelatihan atau diklat seperti komputerisasi dan informatika.

**Kata Kunci:** *Good Governance*, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil).