

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan memperoleh gambaran secara rinci terkait dengan mewujudkan pelaksanaan *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Tujuan untuk melihat berhasil atau tidaknya pelaksanaan pelayanan publik dari perspektif *Good Governance*. Untuk mengetahui berhasil atau tidaknya pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dalam perspektif *Good Governance* ini menggunakan sembilan prinsip-prinsip *Good Governance* dari UNDP meliputi partisipasi, peraturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas dan visi strategis.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Informan yang dipilih dalam penelitian adalah pejabat struktural, staff pelayanan dan masyarakat yang mengurus pelayanan kependudukan. Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling* dan *snowball sampling* untuk pihak pemerintah melalui *key* informan dan *accidental random sampling* untuk pihak masyarakat. Data terkumpul diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan dan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini dari sembilan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik mewujudkan *Good Governance* mengutamakan empat prinsip yaitu partisipasi, peraturan hukum, transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaannya. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik dalam mewujudkan *Good Governance* di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya ini yang paling menonjol adalah prinsip akuntabilitas, dikarenakan akuntabilitas berkaitan dengan tanggung jawab staff pelayanan, dalam urusan ini staff pelayanan mengoptimalkan membantu masyarakat yang sedang mengurus pelayanan kependudukan.

**Kata Kunci:** *Good Governance*, Pelayanan Publik, Pelayanan Kependudukan