

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam penelitian ini menjelaskan mengenai implementasi *good governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Humbang Hasundutan, peneliti memilih daerah ini untuk diteliti karena terdapat latar belakang pelayanan publik yang kurang memuaskan masyarakat. Masyarakat sering sekali mengeluhkan dalam pengurusan surat, catatan sipil dan lain-lainnya di daerah ini, untuk itu akan diteliti kelemahan yang dimiliki oleh pelayanan administrasi di kantor tersebut, sehingga pelayanan publik dapat terus dirasakan oleh masyarakat dengan mudah dan merakyat.

Pemerintah daerah dapat mengambil segala bentuk keputusan dalam menentukan standar pelayanan sehingga pemerataan pelayanan dapat dirasakan seluruh lapisan sosial di dalam masyarakat daerah tersebut. Dan adapun permasalahan lainnya seperti calo dan pada dasarnya masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan masyarakat karena seringkali cenderung berbelit-belit, membutuhkan waktu yang lama sehingga pelayanan yang diberikan terkesan tidak efektif dan efisien.

Pemerintah daerah melakukan atau menyelenggarakan pelayanan tersebut dengan memberikan profesionalitas dan kecakapan aparatur dalam memberikan

pelayanan agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat di daerah tersebut.

Dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Kantor camat diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat, Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, bertanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Pegawai dituntut mampu menggunakan teknologi, pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

*Good Governance* atau tata pemerintahan yang baik, merupakan bagian dari paradigma baru yang berkembang dan memberikan nuansa yang cukup mewarnai pasca krisis multidimensi, seiring dengan tuntutan era reformasi. Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik, Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi.

Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik sehingga ada beberapa kendala dalam bentuk gejolak politik, ekonomi, sosial budaya, hukum.

Pemerintahan yang simpang siur serta timbulnya ketidakpastian yang bermuara pada keresahan dan letupan-letupan yang justru membahayakan sendi-sendi kehidupan masyarakat, Sangat tingginya antusiasme serta respon positif masyarakat beberapa tahun ini terhadap sistem *good governance* menumbuhkan harapan terselenggaranya pemerintahan yang adil, terbuka dan bertanggung jawab. Hal tersebut sebagai akibat dari antara lain praktek penyelenggaraan pemerintahan oleh aparatur dikantor Pemerintahan Daerah belum optimal. Kinerja organisasi kurang bahkan belum menggembirakan. Di samping itu, belum efektifnya perangkat pada daerah tersebut.

Wasistiono (2003:28) dalam Muhammad 2014 mengemukakan bahwa tuntutan adanya *good governance* ini timbul karena adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan demokratisasi sehingga mendorong kesadaran warga negara untuk menciptakan sistem atau paradigma baru untuk mengawasi jalannya pemerintahan agar tidak melenceng dari tujuan semula. Selanjutnya, Purnomowati & Ismini (2014:68) juga menambahkan bahwa upaya mengikutsertakan masyarakat (*stakeholders*) dalam pelaksanaan pembangunan hanya dapat terwujud bila kehidupan demokrasi berjalan dengan baik sehingga terciptanya *Good Governance* (pemerintahan yang baik).

Dengan demikian, *good governance* merupakan paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan kolaborasi antara pemerintah dengan swastadan masyarakat. Perubahan tersebut lebih dikenal dengan pergeseran paradigma dari pemerintahan (*government*) menjadi tata pemerintahan (*governance*) sebagai wujud dari interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam menghadapi berbagai permasalahan kontemporer yang demikian kompleks, dinamis serta beraneka ragam. Praktek *good governance* juga mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting sejalandengan semakin kuatnya keinginan untuk mengembangkan praktek *good governance*.

Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, maka

dapat mempermudah upaya masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan publik. Masyarakat secara mudah dapat menentukan apakah akan memberikan dukungan kepada pemerintah, atau sebaliknya, kritikan dan protes yang dilakukan agar pemerintah lebih berpihak kepada kepentingan publik. Lebih dari itu, hak untuk memperoleh informasi adalah hak asasi dari setiap warga Negara agar dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pemerintah secara tepat.

Seperti yang tertera pada undang-undang pelayanan publik No 25 tahun 2009, yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Sehingga Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa), yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Kualitas Pelayanan Publik bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen.

Untuk mencapai good governance yang ideal seharusnya dimulai dengan mewujudkan good governance pada pemerintah pusat sebagai tata pemerintahan tertinggi. Berdasarkan judul yang telah dipaparkan maka penulis tertarik melakukan penelitian sesuai dengan pembahasan yang telah diuraikan dengan judul: **“Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan e-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil”**

Sesuai dengan judul tersebut berkaitan dengan adanya calo-calo dalam pengurusan e-KTP, penulis tertarik untuk mengungkapkan pelayanan yang baik dilakukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### **Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis berusaha merumuskan masalah yang ingin diteliti agar tidak menyulitkan dalam pengumpulan data yang diperlukan, maka dari itu penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan e-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Humbang Hasundutan.
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi Good Governance Dalam pelayanan e-ktip di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Humbang Hasundutan.

Oleh karena itu, dari hasil penelitian maka sesuai dengan pengamatan penulis terjadinya *good governance* adalah berhubungan dengan karakter dari pada Kepala Dinas tersebut atau para pegawai.

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian tersebut maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui implementasi *Good Governance* dalam pembuatan E KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Humbang Hasundutan.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pembuatan E-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Humbang Hasundutan.

### **Manfaat Penelitian**

Dengan menjawab masalah penelitian tersebut maka diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Secara teoritis, kiranya dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu administrasi negara/publik, khususnya pengembangan konsep pengukuran implementasi *Good Governance* kepada perangkat pemerintah daerah.
2. Secara praktis, kiranya dapat memberikan bahan masukan kepada pemerintah daerah kabupaten Humbang Hasundutan, serta pihak-pihak terkait.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Implementasi**

#### **Definisi Implementasi**

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Rangkaian implementasi kebijakan dapat diamati dengan jelas yaitu dimulai dari program, ke proyek dan ke kegiatan. Model tersebut mengadaptasi mekanisme yang lazim dalam manajemen, khususnya manajemen sektor publik. Kebijakan diturunkan berupa program program yang kemudian diturunkan menjadi proyek-proyek, dan akhirnya berwujud pada kegiatan-kegiatan, baik yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat maupun kerjasama pemerintah dengan masyarakat.

Van Meter dan Van Horn (dalam Budi Winarno, 2008:146-147) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh



keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan- tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun makna implementasi menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier (1979) sebagaimana dikutip dalam buku Solihin Abdul Wahab (2008: 65), mengatakan bahwa:

Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan Negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Dari penjelasan-penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri.

Adapun teori dari George C. Edward mengenai implementasi kebijakan, yaitu:

#### 1) Teori George C. Edward

Edward III (dalam Subarsono, 2011: 90-92) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

- a) Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
- b) Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya

- manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
- c) Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
  - d) Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

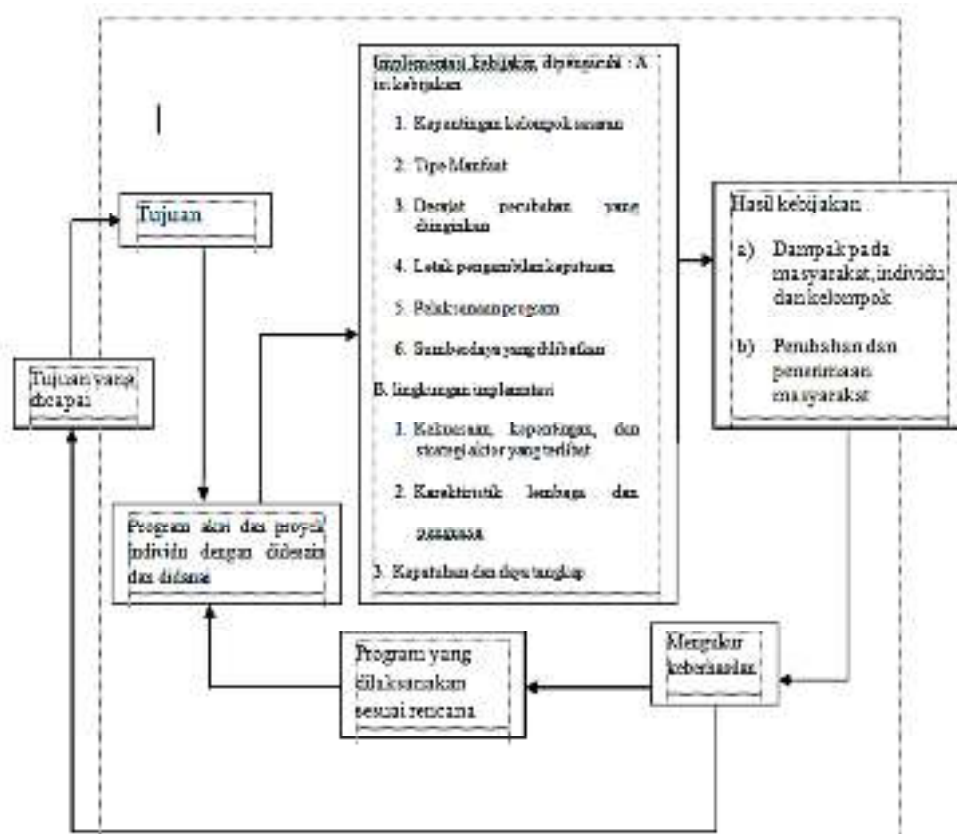
### **Model Implementasi Kebijakan**

Model implementasi kebijakan merupakan kerangka dalam melakukan analisis terhadap proses implementasi kebijakan sebagai alat untuk menggambarkan situasi dan kondisi yang terjadi setelah ditetapkan kebijakan tersebut, sehingga perilaku yang terjadi di dalamnya dapat dijelaskan. Oleh karena itu, penggunaan model implementasi kebijakan sangat diperlukan untuk melakukan studi implementasi kebijakan. Ada beberapa model implementasi kebijakan menurut para ahli yang seringkali diterapkan. Pada umumnya, model-model tersebut menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan yang diarahkan pada pencapaian kebijakan.

Prosesnya Kebijakan, apakah pelaksanaan kebijakan telah sesuai dengan yang ditentukan dengan merujuk pada aksi kebijakannya. Pencapaian tujuan kebijakan impact atau efeknya pada masyarakat secara individu dan kelompok, tingkat perubahan yang terjadi dan juga penerimaan kelompok sasaran. Selain itu, keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik juga sangat ditentukan oleh tingkat keterlaksanaan kebijakan yang terdiri atas isi kebijakan (content of policy) dan lingkungan implementasi (context of implementation) Isi kebijakan meliputi: (1) interest affected, yaitu kepentingan yang dapat mempengaruhi

implementasi kebijakan, (2) *type of benefits*, yaitu jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif yang dihasilkan, (3) *extent of change in vision*, yaitu seberapa besar perubahan yang hendak atau ingin dicapai melalui suatu implementasi sehingga harus mempunyai skala yang jelas, (4) *site of decision making*, yaitu, letak pengambilan keputusan dari suatu kebijakan yang akan di implementasikan, (5) program implementer, yaitu implementasi kebijakan atau program yang harus didukung oleh adanya pelaksana yang berkompeten, dan (6) *resources committed*, yaitu, sumberdaya yang harus mendukung agar implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik.

Gambar 2.1  
Model Implementasi Kebijakan



Sumber:MerileeS. Grindle, 1980 : 11.(data diolah)

### **Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Kebijakan**

Dalam pandangan Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor, yakni (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan(4) struktur birokrasi.Keempat factor tersebut juga saling berhubungan satu sama lain. Untuk memperlancar implementasi kebijakan, perlu dilakukan diseminasi dengan baik. Syarat pengelolaan diseminasi kebijakan ada empat, yakni: (1)adanya respek anggota masyarakat terhadap otoritas pemerintah untuk menjelaskan perlunya secara moral mematuhi undang-undang yang dibuat oleh pihak berwenang; (2) adanya kesadaran untuk menerima kebijakan.Kesadaran dan kemauan menerima dan melaksanakan kebijakan terwujud manakala kebijakan dianggap logis; (3) keyakinan bahwa kebijakan dibuat secara sah; dan(4) awalnya suatu kebijakan dianggap kontroversial, namun dengan berjalannya waktu maka kebijakan tersebut dianggap sebagai sesuatu yang wajar.

### **Good Governance**

#### **Pengertian Governance**

Isitilah governance diturunkan dari istilah pemerintah (government) dalam bahasa inggris disebut "*The authoritative direction and administration of the affairs of men or women in nation, state, city, etc*" atau dalam bahasa Indonesia berarti "pengarahan dan administrasi yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam sebuah Negara, Negara bagian, kota dan sebagainya".

Sedangkan istilah "kepemerintahan" atau dalam bahasa inggris "*governance*" yaitu "*the act, manner of governing*" ,tindakan, govenance adalah suatu rangkaian kegiatan atau proses interaksi politik pemerintahan dengan

masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut(Kooiman 1993).

Menurut Rhoders, Governance memiliki defenisi sebuah perubahan dari arti pemerintahan menunjuk ke proses pemerintah, perubahan tradisi dari aturan, serta metode mana yang mana masyarakat sudah diatur. Sedangkan menurut Stoker, Governance itu menunjukkan pada pengembangan gaya menjalankan pemerintahan dalam mana antar sector public dan privat telah menjadi kabur. Esensi governance adalah pada fokusnya yaitu mekanisme penyelenggara pemerintah yang tidak lagi tergantung pada bantuan dan sanksi dari pemerintah.

Menurut Koolman dan Van Vlet (1993), konsep governance lebih tertuju pada kreasi suatu stuktur atau tertib yang tidak dapat dipromosikan keluar tetapi merupakan hasil dari interaksi banyak pihak yang ikut terlibat dalam proses pemerintahan dan mereka saling mempengaruhi satu sama lain.

Ada 6 istilah dalam konsep governance menurut Rhdes (1996)yaitu :

1. *Governance as The Minimal State*

Ukuran stuktur dan peran pemerintah dirampingkan supaya proses penyelenggaraan pemerintah lenih efektif dan efisien dengan melakukan pengurangan beban anggaran, privatisasi dan memotong jumlah dinas sipil yang dirasa kurang berfungsi.

2. *Governance as Corporate Governance*

Proses penyelenggara kegiatan dengan menaungi atau mengimitasi prinsip-prinsip yang ada di sektor privat, keterbukaan informasi, integritas individu, peran yang lebih jelas dan akuntabilitas yang tinggi.

3. *Governance as The New Public Management*

Proses penyelenggara pemerintah yang lebih mengedepankan peran pemerintah layaknya sebagai peran manajer pada perusahaan atau bisnis.

4. *Governance as Good Governance*

Proses penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik, yaitu dalam arti berusaha mencapai kinerja dan juga sekaligus lebih responsive, representative dan responsible.

5. *Governance as A Socio-Cybernetic System*

Proses penyelenggara pemerintah yang melibatkan interaksi dan interelasi banyak aktor atau pelaku baik dari birokrasi pemerintah maupun non-pemerintah (legislative, swasta, LSM, akademisi atau media) dan bertanggung jawab secara bersama.

6. *Governance as Self-Organizing Networks*

Proses penyelenggaraan pemerintahan yang didasarkan atas terbentuknya antar organisasi dan antar aktor yang kuat, dimana semua pihak saling bertukar sumber-sumber baik dana, informasi, maupun keahlian serta akses dan aset lain untuk memaksimalkan kinerja pemerintah.

Istilah government dalam Bahasa Indonesia berarti pemerintah. Sedangkan, istilah governance memiliki arti pemerintahan. Kedua istilah ini lekat

penggunaannya dalam pembahasan mengenai pengelolaan tata negara. Meski memiliki pelafalan dan arti yang mirip dalam Bahasa Indonesia, tetapi *government* dan *governance* merupakan dua hal yang berbeda. *Government* atau pemerintah adalah lembaga-lembaga kenegaraan yang diberi hak, wewenang, dan tanggung jawab melaksanakan kegiatan pemerintahan. Contohnya di tingkat desa, konsep pemerintah merujuk pada kepala desa beserta perangkat desa. Sedangkan *governance* atau pemerintahan diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Kegiatan pemerintahan yang dimaksud, pada hakikatnya merupakan kegiatan memerintah yang di dalamnya mengandung unsur-unsur tertentu. Unsur-unsur pemerintahan adalah pengaturan-pengelolaan, pemberdayaan, pemberi fasilitas-regulasi, pelaksanaan-pelayanan, dan pengawasan, serta pengendalian. *Governance* merupakan kondisi, aktivitas, kegiatan dalam melaksanakan pemerintahan atau suatu proses kegiatan penyelenggaraan pemerintahan atau negara, pembangunan masyarakat, ekonomi yang melibatkan pemerintah, masyarakat, dan privat atau swasta.

### **Good Governance**

*Good governance* biasa juga disebut sebagai tata kelola pemerintahan yang baik yang merupakan indikator yang utama dalam pelaksanaan dan penerapan konsep yang penting bagi sebuah organisasi. Hal ini dikarenakan *Good governance* memiliki konsep pengelolaan sumber daya manusia, sumberdaya ekonomi dan sosial guna untuk memenuhi kebutuhan pelayanan pada masyarakat pada suatu bangsa dan merupakan suatu mekanisme yang diharapkan seluruh belahan dunia saat ini.

### **Konsep Good Governance**

Kepemerintahan yang baik merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintahan untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, di samping adanya pengaruh globalisasi. Tuntutan ini merupakan hak yang wajar dan sudah direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik.

*Governance*, yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat (Rochman, 2000). Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan di antara mereka. Definisi lain menyebutkan *governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non-pemerintah dalam suatu usaha kolektif. Definisi ini mengasumsikan banyak aktor yang terlibat dimana tidak ada yang sangat dominan yang menentukan gerakan aktor lain. Pesan pertama dari termonologi *governance* membantah pemahaman formal tentang bekerjanya institusi-institusi negara. *Governance* mengakui bahwa didalam masyarakat terdapat banyak pusat pengambilan keputusan yang bekerja pada tingkat yang berbeda.



Konsep *good governance* dapat diartikan menjadi acuan untuk proses dan struktur hubungan politik dan sosial ekonomi yang baik. *Human Interest* adalah faktor terkuat yang sangat mempengaruhi baik buruknya dan tercapai atau tidaknya sebuah negara serta pemerintahan yang baik. Sudah menjadi bagian hidup yang tidak bisa dipisahkan bahwa setiap manusia memiliki kepentingan. Baik kepentingan individu, kelompok, dan/atau kepentingan masyarakat nasional bahkan internasional. Dalam rangka mewujudkan setiap kepentingan tersebut selalu terjadi benturan. Begitu juga dalam merealisasikan apa yang namanya "*good governance*" benturan keperluan selalu lawan utama. Kepentingan melahirkan jarak dan sekat antara individu dan kelompok yang membuat sulit tercapainya kata sepakat.

Konsep *good governance* telah lama dilaksanakan oleh semua pihak yaitu pemerintahan, swasta dan masyarakat, namun demikian masih banyak yang rancu memahami konsep *governance* sebagai tata pemerintah. Tata pemerintah disini bukan hanya dalam pengertian struktur dan manajemen lembaga yang disebut eksekutif, karena pemerintah (*government*) hanyalah salah satu dari tiga aktor besar yang membentuk lembaga yang disebut *governance*. Dua aktor lain adalah *private sektor* (sektor swasta) dan *civil society* (masyarakat madani). Karena memahami *governance* adalah memahami bagaimana integrasi peran antara pemerintah (birokrasi), sektor swasta dan *civil society* dalam suatu aturan main yang disepakati bersama. Lembaga pemerintah harus mampu menciptakan lingkungan ekonomi politik, sosial budaya, hukum dan keamanan yang kondusif. Sektor swasta berperan aktif dalam menumbuhkan kegiatan perekonomian yang

akan memperluas lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan, sedangkan *civil society* harus mampu berinteraksi secara aktif dengan berbagai macam aktifitas perekonomian, sosial dan politik termasuk bagaimana melakukan kontrol terhadap jalannya aktifitas-aktifitas tersebut. Dalam konsep ini, negara berperan memberikan pelayanan demi kesejahteraan rakyat dengan sistem peradilan yang baik dan sistem pemerintahan yang dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Menurut safori (2012:80) konsep *good governance* dapat dijelaskan pula sebagai berikut :

1. Sebagai pengelolaan atau kepengarahan negara yang baik.
2. Pelaksanaannya disebut *government*
3. *Government* identik dengan pengelola, atau pengurus negara.
4. Pengelola negara yang mengetahui apa yang harus dikerjakan dan mengerjakan dengan efisiensi.
5. Bagaimana penyelenggaraan negara di tata dan diproses.

### **Prinsip Good Governance**

Perlu adanya prinsip-prinsip *Good governance* itu sendiri, menurut United Nasional Development Program (UNDP) dalam Suaedi dan Wardyanto. (2010:55) mengatakan bahwa prinsip yang harus di jalankan meliputi beberapa bagian yaitu:

#### **a. Partisipasi**

Setiap orang atau warga, baik laki laki maupun perempuan memiliki hak yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan masing masing.

b. Aturan Hukum

Kerangka aturan hukum harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan tentang hak asasi manusia. *Good governance* memerlukan kerangka kebijakan yang fair, yang diterapkan tanpa keberpihakan. Penerapan kebijakan pemerintahan yang tidak biasa memerlukan lembaga yang ada di masyarakat untuk menjadi pengawas atas penerapan kebijakan tersebut.

c. Tranparansi

Pemerintah memberikan kemudahan dalam berbagai akses informasi yang jelas tentang prosedur, biaya dan tanggungjawab kepada masyarakat. Sehingga tidak ada yang ditutup tutupi dalam pelaksanaan pembangunan, semua disampaikan secara tranparansi kepada masyarakat dengan memperhatikan peraturan dan kelakuan yang berlaku.

d. Daya Tangkap

Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan dalam uapaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan. Pemerintah menampung dan menjalankan aspirasi rakyat dengan maksimal. Optimalisasi yang diberikan pemerintah memberikan manfaat dengan dukungan dan partisipasi yang besar dari rakyat demi tercapainya tujuan pelaksanaan pembagunan.

e. Berioentasi consensus

Pemerintah yang bak akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai consensus atau kesempatan yang terbaik bagi kesempatan yang terbaik baik kepentingan masing masing pihak,

dan jika dimungkinkan juga dapat di berlakukan terhadap berbagai kebijakan prosedur yang akan diterapkan pemerintah. penetapan visi dan misi bersama pemerintah dan rakyat ini akan membawa kearah suatu tindakan atau kegiatan yang di laksanakan akan saling menunnjang yaitu adanya kesamaan visi dan misi antara publik dan pemerintah.

f. Berkeadilan

Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang baik terhadap laki laki mauoun perempuan dalam upaya mereka untuk meninhgkatkan dan memlihara kualitas hidup nya. *Good governance* juga berarti seluruh rakyat memperoleh pelaksanaan yang sama oleh pemerintah baik disegala bidang dalam batas kewenangan dan tanggungjawab. Pemberian hak hak yang sama diperlakukan ini memerlukan keterbukaan.

g. Efektifitas dan Efisiensi

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarah untuk menghasilkan sesuatu yang benar benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik baiknya berbagai sumber sumber yang tersedia. Dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada pada sebuah instansi akan mempermudah tujuan efektif dan efisiensi pada pelaksanaan pemerintah tercapai.

h. Akuntabilitas

Para pengambil keputusan dalam organisasi sector publik dan masyarakat memiliki pertanggungjawaban kepada publik, sebagaimana hal nya kepada para pemilik (*Stakeholder*). Adanya kejelasan terkait dengan kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan merupakan sebuah perwujudan akuntabilitas.

Akuntabilitas yang dapat di uji dipertanggung jawabkan kepada rakyat mencerminkan proses pelaksanaan pemerintah berjalan pada rel dan koridor yang benar sesuai dengan harapan rakyat.

i. Visi Strategis

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya keterbukaan.

## **Pelayanan Publik**

### **Definisi Pelayanan Publik**

Menurut Maryam Siti neneng (2016:9) mengatakan bahwa salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan good governance di Indonesia, yaitu:

- a. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi.
- b. Pelayanan publik adalah ranah di mana berbagai aspek *clean* dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.

- c. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance, yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinikan pelayanan publik sebagai berikut: “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”.

### **Karakteristik pelayanan**

Menurut Ruswati (2005) ada tiga karakteristik utama pelayanan jasa yaitu :

1. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman dan bukannya suatu obyek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Jadi berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat ditest kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.
2. *Heterogeneity*, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula *performances* sering bervariasi dari satu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. *Inseparability*, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya didalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa kedalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

### **Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Administrasi Kependudukan dalam UU 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 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. Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia dan Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan.

Dokumen Kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Definisi Kependudukan dalam UU 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah kejadian yang dialami Penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Nomor Induk Kependudukan, adalah nomor identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia. Nomor Induk Kependudukan menjadi sangat penting dalam Administrasi Kependudukan.

Pengertian e-KTP secara garis besar merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan. NIK merupakan identitas tunggal bagi setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor induk yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan paspor, Surat Izin Mengemudi, Nomor Pokok Wajib Pajak, PoliS Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.



Berikut ini merupakan fungsi dan kegunaan e-KTP secara umum, yaitu :

1. Sebagai identitas jati diri
2. Berlaku Nasional, sehingga tidak dapat membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank, dan sebagainya.
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

Perbedaan e-KTP dengan KTP , e-KTP atau KTP Elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten atau Kota. KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan ini dilengkapi dengan sidik jari dan chip. Chip yang ditanam di KTP berisi biodata, tanda tangan, pas photodan sidik jari penduduk yang bersangkutan. Tujuan dari penerapan KTP berbasis NIK yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip (e-KTP) ini adalah memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan, memberikan perlindungan status hak sipil setiap penduduk serta merupakan bentuk pengakuan negara bagi setiap penduduk. KTP Elektronik merupakan KTP nasional sehingga berlaku secara nasional. Dengan demikian mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari Lembaga Pemerintahan dan Swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat. Selain itu e-KTP dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana para pelaku kriminal termasuk teroris, Tenaga Kerja Indonesia ilegal dan perdagangan orang umumnya menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.

### **Pelayanan e-KTP**

Pelayanan e-KTP adalah proses kegiatan yang dilakukan petugas kepada masyarakat mulai dari mengisi format, melakukan foto biometrik sampai dengan pencetakan Ktp kemudian data di input menggunakan computer yang dapat menyimpan data secara database.

e-KTP atau KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/ pengendalian baik dalam sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis dengan database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu ktp yang tercantum Nomor Induk Kependudukan. Nomor Induk Kependudukan merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku untuk seumur hidup.

Nomor Nomor Induk Kependudukan yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan yaitu :

- a) Pasport
- b) Surat izin mengemudi
- c) Nomor pokok wajib pajak
- d) Polis asuransi
- e) Sertifikat / hak tanah
- f) Penerbitan dokumen identitas lainnya (pasal 13 UU no 23 Tahun 2006 tentang Adminduk).

#### **2.4.1 Standar Pelayanan Pembuatan e-KTP**

Dasar hukum

1. Undang – Undang No.23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

2. Undang – undang no. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
3. Peraturan pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang aturan pelaksanaan undang-undang no 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

#### Persyaratan Pembuatan e-KTP

1. Telah berusia 17 tahun atau sudah menikah atau pernah menikah.
2. Mengisi formulir F1.21 Permohonan pembuatan e-KTP.
3. Fotocopy Akta kelahiran/Ijazah/STTB.
4. Fotocopy KK, surat nikah dan dokumen pendukung lainnya.

#### Sistem Mekanisme Dan Prosedur Pembuatan e-KTP

1. Penduduk membawa KK di TPDK kecamatan untuk perekaman e-KTP.
2. Petugas melakukan verifikasi biodata yang bersangkutan apabila ada kekeliruan maka dilakukan edit data dengan dilampiri bukti pendukung seperti akta kelahiran, akta nikah, dan ijazah.
3. Apabila perubahan biodata menyangkut perubahan tanggal lahir dan jenis kelamin maka edit data harus dilakukan di data server di dinas kependudukan dan catatan sipil tetapi apabila diluar hal tersebut edit data bisa langsung dilakukan di Kecamatan.
4. Pemohon melakukan perekaman data e-KTP, sidik jari, iris mata di kecamatan.
5. Petugas dinas melakukan pencetakan e-KTP.
6. Pemohon bias mengambil e-KTP di disdukcapil dengan membawa resi tanda bukti sudah perekaman dari kecamatan.

#### Jangka Waktu Pembuatan e-KTP dan Biaya Tarif

1. Jangka waktu 1-3 hari kerja.
2. Biaya gratis tetapi jika menghilangkan atau merusak e-KTP akan dikenakan denda Rp.50.000,-

Dengan penerapan e-KTP ini sebenarnya ada adabanyak kemajuan, dimana sudah ada kependudukan yang lebih lengkap. Beberapa fungsi dari e-KTP antara lain :

1. Sebagai identitas jati diri
2. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP local untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank dan sebagainya
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data penduduk.

Tujuan penerbitan Elektronik KTP (e-KTP) berdasarkan Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 pasal 2, pemerintah menerbitkan Elektronik KTP untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara Nasional. Fungsi dan manfaat dari Elektronik KTP (e-KTP). e-KTP merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamankan identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap dan akurat.

1. Mencegah adanya pemalsuan.
2. Mencegah adanya penggandaan KTP.
3. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada, dan lain-lain.

4. Pengidentifikasian untuk mencegah suatu perkara yang sulit seperti terorisme, pembobolan via ATM, pemilikan KTP ganda, dan lain-lain membuat pengembangan teknologi identifikasi semakin diperlukan.
5. Kebutuhan untuk mewujudkan keamanan Negara.

Pelayanan e-KTP sangat penting dan diperlukan feedback yang berasumsi positif atas pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak provider terhadap publik, karena itu menilai bagus tidaknya feedback pelayanan dapat dilihat dari:

- a. Kualitas dari proses kegiatan yang dilakukan atas pengurusan KTP sesuai dengan jaminan pengurusan yang bermanfaat.
- b. Kesesuaian dari ketentuan yang berlaku sehingga memberikan efektivitas pemanfaatan dan penggunaan KTP yang harus dimiliki oleh publik.
- c. Ketepatan waktu yang berkaitan dengan penggunaan waktu yang singkat dan cepat, untuk menghindari birokrasi yang panjang memakan waktu lama.
- d. Prosedural sesuai ketentuan dan mekanisme SOP yang harus dilalui untuk mendapatkan KTP.

### **Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian ini, menggunakan penelitian terdahulu sebagai perbandingan dan memudahkan dalam melakukan penelitian. Berikut ini adalah tabel penelitian terdahulu yang digunakan :

**Tabel 2.1**  
**Tabel Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil</b>
1.	Arif Cahyadi (2016)	Penerapan <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan e-KTP Berbasis <i>Good Governance</i> di Sukolilo \ Surabaya).	Metode Analisis Kualitatif	Hasil penelitian mendapatkan keseluruhan bahwa aspek implementasi tata kelola yang baik dengan dimensi kualitas layanan publik belum merasakan kepuasan yang sangat baik hanya orang merasa senang.
2	Rita Astuti (2020)	Penerapan <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan e-KTP Pada Kantor Kecamatan Samarinda Ilir	Penelitian deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>Good Governance</i> dalam pelayanan e-KTP pada kantor

				kecamatan Samarinda Iilir adalah dengan peningkatan akuntabilitas, transparansi dalam rangkap arti sipasi dalam rangka penekan hukum untuk peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan.
3	Rizki Setyaning Budi (2020)	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten	Penelitian Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

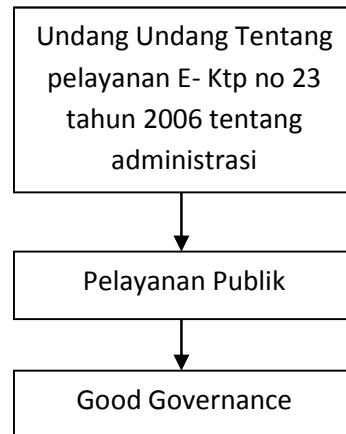
		Tegal.		Kabupaten Tegal Untuk Prinsip Profesional, Transparansi, pengawasan dan penegakan hukum sudah sesuai dengan prinsip <i>good governance</i> , sedangkan prinsip akuntabilitas dan kesetaraan belum sesuai dengan prinsip <i>good governance</i> .
--	--	--------	--	---

### **Kerangka Berpikir**

Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh Implementasi *good governance* dalam pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Humbang Hasundutan. Kerangka berpikir penelitian ini adalah sebagai berikut.



**Gambar 2.2**  
**Kerangka Berpikir**



Dari kerangka berpikir diatas peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan E-Ktp dalam UU no 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi, administrasi kependudukan serta pendayagunaan untuk pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan prundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa , dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan tercapainya tata pemerintahan yang baik sesuai dengan prinsip prinsip good governance yaitu : partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tangkap, berorientasi konsunsius, pelayanan public maka tercipta penerapan pelayanan e-Ktp di Dukcapil Humabang Hasundutan dengan baik dan efisien.

*Good Governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administrative menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan.

### **Defenisi Konseptual**

1. Pelayanan E-Ktp adalah proses kegiatan yang dilakukan petugas kepada masyarakat mulai dari mengisi format, melakukan foto biometrik sampai dengan pencetakan Ktp kemudian data di input menggunakan computer yang dapat menyimpan data secara database.
2. Prinsip *Good Governance* pada dasarnya mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama, sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga Negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu Negara. *Good governance* bagi pemerintahan untuk memicu kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima, bagi masyarakat *good governance* berguna untuk menilai seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hingga tercapainya kepuasan, dan bagi sektor usaha *good governance* seagai penunjang meningkatkan pelayanan di sektor usaha. Sebagaimana prinsip *good governance* yang transparansi maka pemerintah memberikan kemudahan dalam berbagai akses informasi yang jelas tentang prosedur, biaya, dan tanggungjawab kepada masyarakat. Sehingga tidak ada yang

ditutupi dalam pelaksanaan pembangunan, semua disampaikan secara transparansi kepada masyarakat dengan memperhatikan peraturan yang berlaku.

## METODE PENELITIAN

### Metode Penelitian

Metodologi penelitian merupakan sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu. Metodologi penelitian memegang peranan penting dalam sebuah penelitian. Hal ini dikarenakan semua kegiatan yang dilaksanakan dalam penelitian sangat tergantung dengan metode yang digunakan.

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan, yaitu cara ilmiah, rasional, empiris, dan sistematis.

Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian ini dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Penelitian yang dilakukan mengenai “IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL HUMBANG HASUNDUTAN” menggunakan metode penelitian Kualitatif.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada falsafat positivistik, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah objek eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan

data dapat dilakukan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini bertempat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang beralamat di Jl.Sisingamangaraja XII KM 2,5 Kompleks Perkantoran Tano Tubu Doloksanggul kode pos 22457 Kabupaten Humbang Hasundutan, Sumatera Utara. Adapun waktu penelitian dimulai dari Januari – Agustus 2022. Berikut jadwal kegiatan penelitian sampai kepada penulisan skripsi.

### **Informan Penelitian**

Untuk mendapatkan data-data dan informasi lengkap yang berkaitan dengan penelitian, maka peneliti memerlukan informan guna melengkapi kesempurnaan penelitian, informan tersebut diantaranya adalah :

#### 1. Informan kunci

Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama. Berdasarkan pengertian informan kunci diatas, peneliti memutuskan bahwa informan kunci dalam penelitian ini adalah Bapak Edward Siregar, S.E sebagai Kepala bidang pelayanan administrasi kependudukan.

#### 2. Informan utama

Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Dari pengertian informan utama diatas, peneliti menarik

kesimpulan bahwa informan utama dalam penelitian ini adalah Makmur Silaban, S.Pd sebagai Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan,

### 3. Informan tambahan

Informan tambahan adalah orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Berdasarkan pengertian informan pendukung diatas, peneliti memutuskan bahwa informan pendukung dalam penelitian ini warga yang mengurus e-KTP di kabupaten Humbang Hasundutan.

### **Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian, dan menjadi langkah yang paling utama dalam penelitian tersebut, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahui pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan focus penelitian maka yang dijadikan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

#### 1. Jenis Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari objek yang diteliti oleh orang atau organisasi yang sedang melakukan penelitian. Teknik pengumpulan data primer ini dilakukan dengan menggunakan :

##### ➤ Wawancara

Wawancara (interview), adalah proses penelitian dengan cara bertatap muka dan tanya jawab, wawancara dilakukan dengan orang-orang yang dipilih sebagai informan, bertatap muka langsung dengan menggunakan indepth interview dimana pelaksanaan lebih bebas. Peneliti dapat

memperoleh gambaran yang lebih luas karena setiap responden bebas meninjau berbagai aspek menurut pendirian dan pemikiran masing-masing, serta dapat memperoleh pandangan peneliti. Informasi atau narasumber merupakan orang yang memberikan informasi yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

## 2. Jenis Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil melalui perantara atau pihak yang telah mengumpulkan data tersebut sebelumnya, dengan kata lain peneliti tidak langsung mengambil data sendiri kelapangan.

### ➤ Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda, dan lain sebagainya. Dokumen yang ditunjukkan pada penelitian ini adalah segala dokumen yang berhubungan dengan Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan e-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Humbang Hasundutan. Teknik ini dilakukan untuk melihat sejauh mana Implementasi *Good Governance* yang telah dilakukan.

## **Teknik Analisis Data**

Analisis data berarti mengolah data, mengorganisasi data, memecahkannya dalam unit-unit yang lebih kecil, mencari pola dan tema-tema yang sama. Proses awal dari pengolahan data adalah mengkategorikan atau mengelompokkan data setiap data yang telah terkumpul. Kemudian barulah dilakukan analisis data setelah data primer dan sekunder terkumpul dan diolah serta dijelaskan lebih detail dalam pembahasan penelitian. Dalam analisis data kajian ini

menggunakan analisis interactive model. Adapun teknik analisis data menurut Jhon W. Creswell (2016: 264) dalam penelitian ini dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara menscanning materi, mengeti data lapangan, atau memilah dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
- 2) Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah memabngun *general sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.
- 3) Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. Coding merupakan proses mengelola materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan mensegmentasi kalimat-kalimat (paragraf-paragraf).
- 4) Terapkan proses coding mendeskripsikan setting orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi atau peristiwa-peristiwa dalam setting tertentu.
- 5) Menunjukkan bagaimana seskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.
- 6) Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasikan atau memaknai data. Mengajukan pertanyaan seperti “pembelajaran apa yang bisa diambil dari semua ini?” membantu peneliti mengungkapkan esensi dari suatu gagasan.



**Gambar 3.1**  
**Teknik Analisis Data**

