

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil tema pembahasan yang diteliti yaitu Implementasi Prinsip *Good Governance* Terhadap Pelayanan Administrasi. Pelayanan publik yang dilaksanakan memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan dalam bernegara. Pemerintah merupakan pihak yang melaksanakan pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya dikenal dengan istilah *Good Governance* dimana dapat diartikan sebagai suatu kesepakatan yang menyangguk peraturan bernegara yang dibentuk bersama-sama antara pemerintah, masyarakat madani, dan swasta. Sehubungan dengan pengertian *Good governance* menurut (Abd. Rohman, 2019:154) bahwa : sebuah sistem yang dalam penyelenggaraan pemerintahan berdasar dari konsep hubungan antara pemerintah, masyarakat dan dunia usaha atau swasta dalam menciptakan penyelenggaraan pemerintah dengan didukung oleh prinsip-prinsip dasar seperti kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis”. Setiap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah diharuskan mengadopsi prinsip-prinsip yang terdapat dalam *Good Governance* supaya pelayanan publik yang dilaksanakan dapat dirasakan oleh masyarakat.

Salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan pengurusan administrasi yang harus dimiliki oleh masyarakat sebagai warga negara yang memiliki status sebagai warga negara Indonesia.

Instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sehubungan dengan lokasi penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara. Dinas ini menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan kepada seluruh masyarakat yang ada di Kabupaten Labuhanbatu Utara dengan menerapkan prinsip *Good Governance*. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa masalah yang peneliti dapatkan dari hasil pra penelitian langsung berkunjung ke lokasi penelitian. Adapun masalah yang terjadi yaitu :

1. Namun dalam aktivitasnya pelayanan administrasi kependudukan LabuhanBatu Utara masih perlu ditingkatkan. Tidak bisa dipungkiri masih banyaknya masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan seperti KTP yang lama dalam pengurusan, namun kalau ada masyarakat yang membayar maka pengurusan administrasi kependudukan akan cepat terselesaikan pengurusannya.
2. Ketika pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pendaftaran masih ditemukan tidak ramah dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk membahas tentang “Implementasi Prinsip *Good Governance* Terhadap Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi prinsip *Good Governanc* terhadap pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja implementasi prinsip *Good Governanc* terhadap pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Manfaat Penelitian

Secara Praktis

Sebagaimana masukan bagi *Stakeholder*, unsur yang berkewajiban, hingga instansi terkait dalam Implementasi Prinsip *Good Governance* Terhadap Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan sebagai akademik guna pengembangan literatur Administrasi Publik dalam konteks Implementasi Prinsip *Good Governance* Terhadap Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara, sehingga menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang memiliki kesamaan dan ketertarikan dengan kajian yang sama

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Pengertian *Good Governance*

United Nations Development Programme (UNDP) mengemukakan bahwa *Good Governance* itu sendiri adalah bentuk pelaksanaan kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi dalam pengelolaan masalah yang dihadapi suatu bangsa dengan melibatkan semua sektor. Adapun pengertian *Good Governance* menurut Mardiasmo

Good Governance yang dalam bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik merupakan impian banyak negara di dunia tak terkecuali Indonesia. Namun untuk mewujudkannya bukanlah sebuah hal yang mudah. Pengembangan *Good Governance* memiliki kompleksitas dan kendala tersendiri yang menuntut perlunya langkah-langkah strategis dalam prakteknya sebagai jawaban terhadap tuntutan perubahan terhadap berbagai aspek sistem penyelenggaraan pemerintahan yang ada dan bahkan cenderung patologis.

Konsep *Good Governance*

Governance merupakan pergeseran makna dari *government*. Dalam *government*, negara menjadi aktor tunggal yang mengatur segala aspek kehidupan. Sementara dalam *governance* Negara hanya berperan sebagai regulator dan administrator. *United Nations Development Programme* (UNDP) mengemukakan bahwa *governance* itu sendiri adalah bentuk pelaksanaan kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi dalam pengelolaan masalah yang dihadapi suatu bangsa dengan melibatkan semua sector. Mengatur sumberdaya serta mencari dan merumuskan *problem solving* terhadap permasalahan publik. Secara harfiah *Governance* menurut Daniri

(2006:10) kerap diterjemahkan sebagai “pengaturan”. Adapun dalam konteks *good Governance*, *Governance* sering juga disebut “tata pamong” bagi orang awam masih terdengar janggal di telinga. Karena istilah itu berasal dari kata Melayu. Sedarmayanti (2011:64) menyebutkan *Governance* dalam arti sempit pada dasarnya berbicara tentang dua aspek yakni, *Governance structure* atau *board structure* dan *Governance process* atau *Governance mechanism*. Arti luas, *Good governance* pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama.

Di dalam pemerintahan yang *Governance* maka terjadilah atau dituntut adanya sinergi di antara ketiga aktor yang ada yaitu pemerintah itu sendiri (*public*), masyarakat (*civil society* dan pihak swasta (*private*). Masing-masing aktor mengetahui dengan jelas dan tepat tujuannya (*purpose*), perannya (*role*) dan arahnya (*direction*) (Teguh, 2004:12). *Governance* diartikan lebih mengarah kepada pengertian bahwa kekuasaan tidak lagi menjadi semata-mata menjadi urusan pemerintah tetapi lebih ditekankan kepada mekanisme, praktek dan tata cara pemerintah dan warga mengatur sumberdaya serta mencari dan merumuskan problem solving terhadap permasalahan publik. Dalam konteks *Governance* ini, pemerintah diposisikan sebagai salah satu aktor yang bukan selalu menjadi penentu. Bahkan institusi non pemerintah dimungkinkan untuk berperan dominan dalam *Good Governance* tersebut.

Menurut *United Nation Development Program* (UNDP) dalam Pasolong (2008:13) ,istilah *Governance* menunjukkan suatu proses yang memposisikan rakyat dapat mengatur ekonominya, institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak hanya sekedar dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan kohesi, integrasi, serta untuk kesejahteraan rakyatnya. *Good Governance* yang dalam bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik merupakan impian banyak negara di dunia tak terkecuali Indonesia.

Namun untuk mewujudkannya bukanlah sebuah hal yang mudah. Pengembangan *good Governance* memiliki kompleksitas dan kendala tersendiri yang menuntut perlunya langkah-langkah strategis dalam prakteknya sebagai jawaban terhadap tuntutan perubahan terhadap berbagai aspek sistem penyelenggaraan pemerintahan yang ada dan bahkan cenderung patologis.

Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Sistem birokrasi pemerintahan dituntut untuk merubah pola pelayanan diri birokratis elitis menjadi birokrasi populis. Dimana sector swasta sebagai pengelola sumber daya diluar negara dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada. Untuk memahami *good Governance* diperlukan pemahaman atas prinsip-prinsip yang terkandung di dalamnya. Hal ini berfungsi sebagai indikator atau tolak ukur kinerja pemerintah. Adapun prinsip-prinsip *good Governance menurut United Nations Development Programme* (UNDP) dalam Mas'ud (2012:18) mengungkapkan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam pelaksanaan *good Governance* meliputi :

1. Participation. Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.
2. Rule of law. Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu.
3. Transparency. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan.
4. Responsiveness. Lembaga-lembaga publik harus cepat dan tanggap dalam melayani stakeholder.
5. Consensus orientation. Berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.
6. Equity. Setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan.
7. Efficiency and Effectiveness. Pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara bedaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif).
8. Accountability. Pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan.
9. Strategic vision. Penyelenggara pemerintah dan masyarakat harus memiliki visi jauh ke depan

Tujuan Pelaksanaan *Good Governance*

Berdasarkan penjelasan dari Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, tujuan dari *Good Governance* adalah :

- 1) Birokrasi yang bersih, adalah birokrasi yang sistem dan aparturnya bekerja atas dasar aturan dan koridor nilai-nilai yang dapat mencegah timbulnya berbagai tindak penyimpangan dan perbuatan tercela seperti korupsi, kolusi dan nepotisme.
- 2) Birokrasi yang efisien, efektif dan produktif, adalah birokrasi yang mampu memberikan dampak kerja positif (manfaat) kepada masyarakat dan mampu menjalankan tugas dengan tepat, cermat, berdayaguna dan tepatguna (hemat waktu, tenaga, dan biaya).
- 3) Birokrasi yang transparan, adalah birokrasi yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar dan tidak diskriminatif dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia Negara.
- 4) Birokrasi yang melayani masyarakat, adalah birokrasi yang tidak minta dilayani masyarakat, tetapi birokrasi yang memberikan pelayanan prima kepada publik.
- 5) Birokrasi yang akuntabel, adalah birokrasi yang bertanggung jawab atas setiap proses dan kinerja atau hasil akhir dari program maupun kegiatan, sehubungan dengan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan untuk mencapai tujuan.

Good Governance berorientasi kepada suatu proses, sistem, prosedur dan peraturan yang membuat pemerintah bertindak dengan suatu kerangka atau panduan dalam rangka untuk mencapai tujuannya dengan meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam penciptaan kesinambungan antara tujuan pemberian pelayanan administrasi yang efektif dan efisien, selain itu *Good Governance* dapat mengusahakan keseimbangan antara berbagai kepentingan yang dapat memberi keuntungan bagi masyarakat secara keseluruhan.

Pengertian Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan dalam membantu memenuhi kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Berdasarkan pengertian pelayanan publik menurut (Riani 2021:21) seringkali disamakan dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam

rangka pemenuhan keperluan 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.

Pengertian Administrasi kependudukan

Penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Kependudukan adalah hal yang berhubungan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Pengelolaan kependudukan dan pembangunan keluarga merupakan kegiatan merencanakan untuk mengarahkan perkembangan kependudukan dan pembangunan keluarga untuk merealisasikan penduduk tumbuh seimbang dan mengembangkan kualitas penduduk pada seluruh dimensi penduduk. Perkembangan kependudukan adalah kondisi yang berhubungan dengan perubahan keadaan kependudukan yang dapat berpengaruh dan dipengaruhi oleh keberhasilan pembangunan berkelanjutan. Kualitas penduduk adalah kondisi penduduk dalam aspek fisik dan nonfisik yang meliputi derajat kesehatan, pendidikan, pekerjaan, produktivitas, tingkat sosial, ketahanan, kemandirian, kecerdasan, sebagai ukuran dasar untuk mengembangkan kemampuan dan menikmati kehidupan sebagai manusia yang bertaqwa, berbudaya, berkepribadian, berkebangsaan dan hidup layak.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik & Pembangunan sektor lain. Dokumen 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. 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. Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami Penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan KK, KTP dan / atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah nomor identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia. Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah NKRI. Pencatatan Sipil adalah pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana. Peristiwa Penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengolahan informasi Administrasi Kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan.

Manfaat Dokumen Kependudukan :

1. Memberikan kejelasan identitas dan status bagi penduduk (individual & kelompok).
2. Memberikan kepastian hukum.
3. Memberikan perlindungan hukum dan kenyamanan bagi pemiliknya.
4. Memberikan manfaat bagi kepentingan administrasi & pelayanan publik lainnya.

Pelayanan Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan dimaksud menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan. Administrasi Kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia. Di antaranya adalah saat pemilu legislatif, pemilu presiden, pemilu kepala daerah, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat-surat tanah, dan aktivitas lainnya. Berdasarkan penjelasan di atas maka pengetahuan dari pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam membantu masyarakat memiliki dokumen sebagai administrasi kependudukan. Adapun layanan pengurusan administrasi kependudukan yang dilayani beserta syaratnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara yaitu:

Administrasi Kependudukan dalam UU 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penerbit dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta dan hasil untuk pelayanan administrasi kependudukan

Di dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan terdapat beberapa pelayanan antara lain :

1 Layanan Kartu Identitas Anak (KIA)

Kartu Identitas Anak (KIA) adalah identitas resmi anak sebagai bukti dari anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota (Pasal 1 Angka 7 Permendagri No 2 Tahun 2016).

Syarat :

1. Kartu Keluarga
2. Photocopy Akta Lahir
3. Surat Nikah Orangtua
4. KTP Orangtua
5. Pas foto anak 4x6 (bagi anak di bawah usia 5 tahun tidak pakai pas foto)

2 Layanan Akta Kematian

Setiap kematian wajib dilaporkan oleh Keluhan Banjar Dinas melalui Desa di domisili penduduk kepada pelaksana setempat. Pencatatan Kematian dan penerbitan akta kematian didasarkan pada keterangan kematian dari pihak yang berwenang atau Desa/Kelurahan.

Syarat :

1. KK asli
2. Copy KK
3. Copy KTP Pelapor
4. Copy KTP 2 orang Saksi
5. Surat Keterangan Meninggal dari Dokter/Perbekel/Lurah
6. Formulir isian Permohonan

3 Layanan Akta Kelahiran WNI

Akta kelahiran atau bisa disebut dengan akta lahir adalah tanda bukti berisi pernyataan yang teramat sangat penting dan diperlukan guna mengatur dan menyimpan bahan keterangan tentang kelahiran seorang bayi dalam bentuk selebar kertas yang sudah dicetak.

Syarat :

1. Copy Akta Perkawinan orang tua
2. Copy Surat keterangan kelahiran dari rumah sakit/bidan bersalin
3. Copy KK dan KTP orang tua
4. Copy KTP 2 orang saksi
5. Formulir isian

4 Layanan Pencatatan Perkawinan WNI

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, perkawinan diartikan sebagai ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Perkawinan dianggap sah apabila dilakukan menurut hukum perkawinan masing-masing agama dan kepercayaan serta tercatat oleh lembaga yang berwenang menurut perundang-undangan yang berlaku.

Syarat :

1. Copy Akta Lahir mempelai
2. Copy KK dan KTP mempelai
3. Surat Keterangan Belum Pernah Menikah dari Desa/Kelurahan
4. Surat Keterangan Perkawinan dari Desa/Kelurahan
5. Copy KTP 2 orang Saksi
6. Pas foto berpasangan 4x6 = 4 lembar
7. Formulir isian

5 Layanan Akta Perceraian

Akta perceraian adalah suatu bukti outentik tentang putusnya suatu ikatan perkawinan. Apabila Akta Perkawinan dikeluarkan oleh Kantor Catatan Sipil, maka perceraian harus melalui Pengadilan Negeri, yang telah menjadi kekuatan hukum yang pasti, baru dicatatkan/didaftarkan dalam daftar perceraian yang berjalan dan telah diperuntukan untuk itu.

6 Layanan Kartu Keluarga

Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya. Kartu keluarga dicetak rangkap 3 yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan/Desa. Setiap terjadi perubahan karena mutasi data dan mutasi biodata, wajib dilaporkan kepada Lurah/Kepala Desa dan akan diterbitkan Kartu Keluarga (KK) yang baru. Pendatang baru yang belum mendaftarkan diri atau belum berstatus penduduk setempat, nama dan identitasnya tidak boleh dicantumkan dalam Kartu Keluarga.

Adapun layanan dalam kartu keluarga sebagai berikut :

a. Penambahan Anak

Syarat :

1. KK asli
2. Surat Keterangan Kelahiran dari RS/Puskemas/Bidan

b. Perubahan KK

Syarat :

1. KK asli

2. Copy Akta Pencatatan Sipil
3. Formulir Perubahan Biodata dari Desa/Kelurahan

c. Kehilangan KK

Syarat :

1. Surat Keterangan Kehilangan KK dari Desa/Kelurahan/Kepolisian

d. Pisah KK

Syarat :

1. KK asli
2. Lembar Permohonan KK dari Desa/Kelurahan

7 Layanan Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing

Pemohon dan penjamin datang langsung ke Dinas dengan membawa persyaratan :

1. Copy ijin Tinggal Sementara dari imigrasi
2. Copy Passport
3. Copy Surat tanda lapor diri dari kepolisian
4. Copy KTP Penjamin
5. Copy KK Penjamin
6. Pas foto 2x3 sebanyak 2 lembar
7. Nomor telepon/HP Penjamin

8 Layanan Surat Keterangan Pindah Antar Kab/Kota Dan Antar Provinsi

Syarat :

1. KK asli
2. Surat Pengantar dari Kecamatan asal

9 Layanan Penerbitan Kutipan Kedua

a. Karena Hilang :

Syarat :

1. Surat laporan kehilangan dari kepolisian
2. Copy kartu keluarga
3. Copy KTP (jika ybs sudah usia KTP)
4. 1 Lembar Materai Rp 6000
5. Formulir isian

b. Karena Rusak:

Syarat :

1. Kutipan akta yang rusak
2. Copy kartu keluarga
3. Copy KTP (jika ybs sudah usia KTP)
4. 1 Lembar Materai Rp 6000
5. Formulir isian

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan penulis adalah sebagai dasar dalam penyusunan penelitian. Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah diperoleh dan dilakukan oleh peneliti terdahulu, sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis.

Berikut ini adalah rincian terkait dengan penelitian terdahulu:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
Nur Kholidah (2017)	<i>Pengaruh penerapan Prinsip-prinsip Good Governance terhadap kinerja pegawai di Disnakertrans Provinsi Jawa Timur.</i> Hasil penelitian menunjukkan pengujian dengan menggunakan	Dalam penelitian ini dapat melakukan prinsip – prinsip dari <i>Good Governance</i> berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, karena beberapa prinsip <i>Good Governance</i> dapat meningkatkan dapat melakukan penelitian Ini keterbukaan informasi organisasi secara teratur dan tepat waktu serta benar.	penelitian terdahulu diatas terdapat persamaan dengan penelitian ini dilihat dari metode penelitian yang di pakai. Sedangkan perbedaa penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah terdapat perbedaan lokasi Kabupaten Labuhan Batu Utaradan tempat waktu penelitian.
Andika Trisno Marlien lapian (2017)	Penerapan Prinsip-prinsip <i>Good governance</i> dalam pelayanan administrasi Kabupaten Labuhan Batu Utara	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumntasi serta analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan	Penelitian ini dengan penelitian terdahlu terletak pada perbedaan objek lokasi yang diteliti dimana objek yang di teliti berada Kabupaten Labuhan Batu Utara sedangkan objek dari penelitian ini berada di Kabupaten Labuhan Batu Utara
Nisa	judul penelitian implementasi prinsip – prinsip	Fokus penelitian tersebut yaitu implementasi	Penelitian tersebut tujuan untuk menge

Yuliana (2018)	<i>Good governance.</i> Dalam meningkatkan kinerja Organisasi Di Bidang Pelayanan administrasi Pada Kantor Di Kabupaten Labuhan Batu Utara	prinsip – prinsip <i>good governance</i> dan menggunakan indikator Responsif, Efektivitas efisien, keadilan akuntabilitas dan Transparansi	tahu bagaimana tingkat kepuasan kinerja organisasi dan faktor pendukung serta faktor penghambat yang memengaruhi pelaksanaan meningkatkan kinerja organisasi sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi dari prinsip-prinsip <i>Good governance</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi
-------------------	---	--	--

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas, sesuai dengan judul peneliti yaitu “Implementasi *Good Governance* Terhadap Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Utara”, memiliki perbedaan mulai dari judul penelitian, variable, tempat penelitian dan waktu penelitian. Namun, beberapa di antaranya terdapat persamaannya yaitu metode kualitatif.

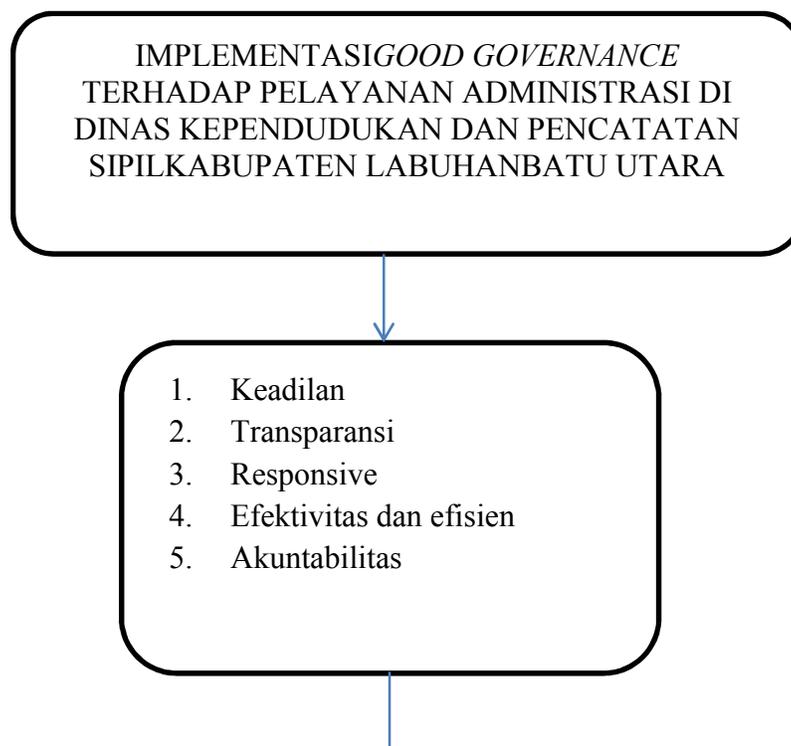
Kerangka Berpikir

Penelitian ini dilakukan Di kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Utara. Pelayanan administrasi adalah sebuah kebutuhan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Utara harus sesuaiharapan masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kependudukan

Dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Utara, pelayanan meliputi dari peralatan, kemampuan aparatur, pengetahuan jaminan pelayanan dan sikap kepada masyarakat

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Utara dalam pelayanan masih kurangnya peralatan yang memadai untuk melakukan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, maka dari itu memakan waktu lama dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Utara itu sendiri bisa memakan waktu hampir 1 bulan pembuatan, karena kurangnya peralatan dan lamanya pendistribusian Blangko dari pemerintah daerah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Utara. Maka terhambatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif. Metode Kualitatif adalah metode penelitian untuk mengetahui gambaran yang diteliti secara lebih mendalam berdasarkan hasil data yang dikumpulkan. Sesuai dengan penjelasan Poerwandari (1998 : 34) mengenai penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya

deskriptif, seperti transkripsi wawancara, catatan lapangan, gambar, foto rekaman video dan lain-lain. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi didapat setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian. Berdasarkan analisis tersebut kemudian ditarik kesimpulan berupa pemahaman umum yang sifatnya abstrak tentang kenyataan-kenyataan. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkap fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan menyuguhkan apa adanya. Penelitian deskriptif kualitatif menafsirkan dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi di dalam masyarakat, pertentangan 2 keadaan / lebih, hubungan antar variabel, perbedaan antar fakta, pengaruh terhadap suatu kondisi, dan lain-lain. Sesuai dengan tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui secara mendalam terkait dengan Implementasi *Good Governance* Terhadap Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian tempat si peneliti melakukan penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara. Dinas ini merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan administrasi untuk melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas catatan, mengelola data serta penerbitan Akta Kelahiran, akta kematian, akta Perkawinan, akta Perceraian, Akta pengakuan anak kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beralamatkan di Sidua dua, Kualuh Selatan, Kecamatan Labuhan Batu Utara, Sumatera Utara. Penelitian ini

dilakukan dari Januari Sampai Agustus 2022 Adapun waktu yang direncanakan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian dan Penulisan Skripsi

N O	KEGIATAN	WAKTU KEGIATAN																													
		Jan-22		Perb-22				Maret-22				April-22				Mei-22				Juni-22				Juli-22				Agust-22			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■	■																												
2	Acc Judul			■	■																										
3	Persetujuan Pembimbing				■	■																									
4	Bahan Literatur				■	■	■																								
5	Penyusunan Proposal				■	■	■	■																							
6	Bimbingan Proposal							■	■	■	■	■	■	■	■																
7	Seminar Proposal														■																
8	Revisi Proposal														■	■															
9	Pengumpulan Data (Penelitian)															■	■	■													
10	Pengolahan dan Analisis Data															■	■	■	■												
11	Bimbingan Skripsi																				■	■	■	■							
12	Periksa Buku																										■				
13	Pengandaan dan Tanda Tangan																										■	■	■		
14	Ujian Meja Hijau																												■		

3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan mereka yang memberikan informasi berdasarkan situasi pengamatan yang dilihat, pengalaman dan keikutsertaan dalam situasi keadaan yang sesuai dengan pembahsan dalam penelitian yang diteliti.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

1. Informan Kunci, yaitu yang mengetahui berbagai informasi secara keseluruhan yang diperlukan dalam penelitian. Dalam hal ini yang menjadi informasi kunci dalam penelitian ini adalah Pegawai Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara.

2. Informan Utama dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Utara yang merasakan pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara.
3. Informan tambahan, mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak secara langsung terlibat dalam interaksi social yang diteliti yaitu kepala bidang Kabupaten Labuhanbatu Utara.

3.4 Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri atas Data Primer dan Data Sekunder :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diambil secara langsung oleh peneliti tanpa melalui perantara sehingga data yang di dapatkan berupa data mentah. Data Primer dikumpulkan dengan menggunakan Teknik Wawancara dan Observasi.

- a. Teknik wawancara adalah teknik yang merupakan cara sistematis untuk memperoleh informasi-informasi dalam bentuk pernyataan-pernyataan lisan mengenai suatu obyek atau peristiwa pada masa lalu, kini, dan akan datang.
- b. Teknik Observasi adalah teknik yang merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung dilokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah penelitian yang sedang dilakukan.

2. 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 ke lapangan. Sumber data primer dan sekunder pun bermacam-macam, tergantung dari metode apa yang digunakan oleh peneliti dan data dikumpulkan melalui dokumentasi.

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data atau informasi keterangan-keterangan yang diperlukan adalah dengan menggunakan metode sebagai berikut

3.5 Teknik Analisis Data

1. Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara men-scanning materi, mengetik data lapangan, memilih dan menyusun data berdasarkan sumber informasi
2. Membaca keseluruhan data atau informasi yang diperoleh dengan merefleksikan makna secara keseluruhan
3. Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. Coding merupakan proses mengelola materi dan informasi
4. Menerapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting, orang-orang, kategori-kategori dan tema-tema yang akan tulis
5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan ditulis dalam narasi atau laporan kualitatif
6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasikan atau memakai data ,mengajukan pertanyaan seperti pelajaran apa yang dapat diambil dari semua ini? akan mengungkap esensi dari suatu gagasan.

Gambar 3.5. Analisis Data

