

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik sekarang ini telah menjadi isu yang kian menjadi strategis karena pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat dan tidak ada kemajuan, pengaruhnya sangat luas mulai dari kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya, dan lain lain, Melihat dari situasi pelayanan publik yang perlu diterapkan tentang *good governance* guna mencapai tujuan organisasi yang baik. Dalam mencapai tujuan tersebut perlu didukung oleh sumber daya manusia yaitu pegawai yang memiliki sifat dan sikap prinsip *good governance*.

Implementasi *good governance* untuk menciptakan pemerintahan yang baik salah satunya melalui dalam pelayanan publik yang akuntabel. Pelayanan publik saat ini memiliki kelemahan, sebagaimana diungkapkan oleh Mohamad (Ismayanti, 2003:3), kurang responsif, kurang informasi, kurang kordinasi, dan kurang birokratis, kurang mau mendengarkan keluhan, saran dan aspirasi masyarakat. Selain itu dari segi kelembagaan, kelemahan dari sistem pelayanan publik adalah terletak pada bentuk organisasi yang tidak dirancang khusus untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang diberikan penuh dengan Birokrasi yang berbelit-belit serta tidak terkordinasi.

Seiring hal tersebut seorang pegawai pelayanan juga senantiasa memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, serta menghargai dan menghormati masyarakat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hal

tersbut merupakan salah satu fungsi pemerintah yang penting untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan UU No 23 Tahun 2014, tentang pemerintah daerah pada pasal 209 ayat (2) huruf F, yang menjelaskan bahwa kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten atau Kota.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kotamadya Sibolga merupakan salah satu penyelenggara pelayanan administrasi publik. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat pindah dll, sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, penacatatan perubahan nama dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Masalah pelayanan publik di kotamadya Sibolga untuk masa sekarang ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian, Ditemukan masalah masyarakat yang masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Prinsip efektif dan efisien pada penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Sibolga mengidentifikasi Birokrasi sebagai proses berbelit-belit dengan waktu yang lama dan pada akhirnya menimbulkan keluhan kesah bahwasannya segala pengurusannya cepat apabila kita memiliki orang dalam yang kita kenal didalam instansi ini. Prinsip keadilan dalam pelayanan masih belum begitu baik dimana masih ditemukan masalah tidak terbuka dalam pengambilan keputusan dan keterbukaan informasi yang akurat. Adanya praktik keterlibatan calo dalam kegiatan pelayanan publik, sehingga mengakibatkan

timbulnya tuntutan kepada masyarakat untuk lebih memilih dalam pengurusan administrasi, terutama dalam pengurusan E-KTP. Penelitian ini penting untuk ditelusuri agar dapat dijadikan rekomendasi bagi instansi Kotamadya Sibolga. Dapat menerapkan prinsip prinsip *good governance* di Kotamadya Sibolga. Menariknya penelitian tersebut karena akan mendeskripsikan tentang pengimplementasian prinsip-prinsip *good governance*.

Hal ini membuat penulis tertarik melakukan penelitian tentang, “**Analisis Implementasi Prinsip Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kotamadya Sibolga**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagaimanakah implementasi prinsip Good Governance dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kotamadya Sibolga.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kotamadya Sibolga.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat kepada bagi peneliti, penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang “Analisis Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kotamadya Sibolga”.

1. Bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kotamadya Sibolga, hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut untuk menciptakan good governance.
2. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini agar dapat menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan Implementasi Good Governance.
3. Bagi Akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Good Governance

Good Governance adalah suatu proses yang menentukan pemerintahan pada Pembagian wewenang yang merata pada seluruh bagian dari masyarakat untuk berpengaruh pada keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik dalam upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan (Sinambela, 2006 :47)

Menurut Hasibuan (2008:45) Menyatakan bahwa Good Governance Adalah suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara dimana pola dan sikap tindak pelaku – pelakunya dilandasi prinsip- prinsip dan karakteristik tertentu sehingga menciptakan Negara (Pemerintah) yang kuat.

Menurut Sedarmayanti (2012:2) Menyatakan bahwa Good governance merupakan suatu Pemerintahan yang membutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu Pemerintah, Masyarakat, agar pemerintah yang baik dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik,terdapat beberapa unsur atau prinsip utama yang dapat memberikan gambaran Admnistrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu: Akuntabilitas, Transparansi, Responsif, Partisipasi Masyarakat, Efektivitas dan efisien,keadilan,Berorientasi pada Konsensus (Consensus Orientation) Visi strategis.

Menurut Zulkarnain (2002: 21) Good governance merupakan sesuatu yang asing bagi masyarakat Indonesia, dimana pada konsep dilakukan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuan yaitu pemerintah yang

baik dan demokratis. dalam suatu pemerintahan di jelaskan pula bahwa terjadinya krisis disebabkan banyaknya penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan yang dilakukan oleh pemerintah sehingga dapat merusak hubungan penyelenggaraan negara dan berbagai hubungan kehidupan sosial serta kehidupan nasional.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan good governance adalah merupakan sistem tata kelola yang baik sehubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat luas. Governance dapat diartikan bahwa kekuasaan tidak semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah, tetapi lebih ditekankan pada pelaksanaan fungsi memerintah oleh pemerintah dan institusi-institusi lain, yakni Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Perusahaan swasta maupun Negara.

2.1.1 Prinsip Prinsip Good Governance

Adanya prinsip-prinsip *Good Governance* menurut *United Nasional Development Program* (UNDP) dalam Suaedi dan Wardyanto (2010:55) bahwa prinsip yang harus di jalankan meliputi beberapa bagian yaitu:

- a. *Partisipasi/Participant*
Setiap orang atau warga, baik laki laki maupun perempuan memiliki hak yang sama dalam dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan masing masing.
- b. *Aturan Hukum/Rule Of Law*
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.
- c. *Tranparansi/Transparancy*
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/Responsiveness*
Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan dalam upaya 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 pembangunan.
- e. *Berorientasi konsensus/Consensus Orientation*
Pemerintah yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kesempatan yang terbaik bagi 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 menunjang yaitu adanya kesamaan visi dan misi antara publik dan pemerintah.
- f. *Berkeadilan/Equity*
Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang baik terhadap laki laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidup nya. *Good governance* juga berarti seluruh rakyat memperoleh pelaksanaan yang sama oleh pemerintah baik disegala bidang dalam batas kewenangan dan tanggung jawab. Pemberian hak hak yang sama diperlakukan ini memerlukan keterbukaan.
- g. *Efektifitas dan Efisiensi/Effectiveness and efficiency*
Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan 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/Accountability*
Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik dan masyarakatnya madani memiliki pertanggungjawaban kepada publik, sebagaimana halnya kepada para pemilik (Stakeholder). Adanya kejelasan terkait dengan kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan merupakan sebuah perwujudan akuntabilitas.
- i. *Visi Strategis/Strategic Vision*
Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya keterbukaan.

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya.

Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) yaitu suatu tindakan yang dilakukan oleh para pemerintah terhadap masyarakat yang setiap kegiatannya dapat menguntungkan suatu kumpulan dan menawarkan suatu kepuasan kepada masyarakat meskipun hasilnya tidak terikat kepada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009 Bab I Pasal I Ayat I menjelaskan bahwa pelayanan publik, merupakan suatu kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan aturan pokok Undang-undang bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyedia pelayanan publik. Berdasarkan uraian pengertian diatas, pelayanan publik dapat dipahami bahwa sebagai segala bentuk

pelayanan, baik berupa barang ataupun jasa yang menjadi kewajiban yang untuk dilaksanakan oleh instansi instansi pemerintah.

2.2.1 Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna pelayanan, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. Transparansi, artinya bersifat terbuka, tidak ada yang ditutup-tutupi terhadap pihak yang membutuhkan pelayanan.
2. Akuntabilitas, artinya mempertanggung jawabkan segala sesuatu berdasarkan peraturan perundang undangan.
3. Kondisional, artinya harus berdasarkan dengan kondisi dan kemampuan antara pihak pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpedoman pada prinsip efisiensi dan aktivitas.
4. Partisipatif, artinya mendorong masyarakat untuk ikut serta berperan dalam pelayanan dengan tetap memperhatikan, kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat.
5. Kesamahan Hak, artinya tidak melakukan diskriminatif dalam artian tidak mempermasalahkan adanya perbedaan agama, suku, ras, golongan, gender, dan tingkat status ekonomi masyarakat.
6. Keseimbang Hak dan Kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan harus mampu menempatkan posisi nya dalam pemenuhan hak dan kewajiban setiap pihak dan tidak mengedepankan kepentingan pribadi masing masing.

2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2004:11) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009, tentang pelayanan publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiansyah (2011:36), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu yang berkaitan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan barang dan jasa sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berdasarkan para ahli diatas tentang pengertian kualitas pelayanan publik peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan produk barang dan jasa maupun layanan administrasi kepada pelanggan atau masyarakat, AQ yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan pada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diteima oleh masyarakat.

2.2.4 Penilaian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan dengan sesungguhnya mereka harapkan, inginkan terhadap pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan, dipersepsikan sangat baik, dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Menurut para Suraman dan Berry dalam Pasolang (2011:135): untuk mengetahui pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi yaitu sebagai berikut:

1. Reliability, (kehandalan) kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
2. Responsiveness, (daya tanggap) kesediaan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara tepat dan cepat.
3. Emphaty, (empaty) mampu memberikan perhatian dan melakukan pendekatan antara pegawai dan konsumen, serta berusaha mengetahui kebutuhan para konsumen.
4. Tangibles, (bukti langsung) penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.
5. Assurance, memberikan jaminan dan kepastian terhadap konsumen sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dari penerima layanan.

2.2.5 Permasalahan Pelayanan Publik

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi

pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain :

a) Kurang responsif.

Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

b) Kurang informatif.

Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

c) Kurang accessible.

Berbagai unit pelaksanaan pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.

d) Kurang koordinasi.

Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

e) Birokrasi.

Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, hal ini menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.

f) Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat.

Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

g) Efisien.

Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

2.3 Kaitan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik

Menerapkan praktik good governance dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Upaya untuk menghubungkan tata pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik bukanlah merupakan hal baru, namun keterkaitan antara konsep good governance dengan konsep publik service sudah cukup jelas. Argumentasi lain yang membuktikan betapa pentingnya pelayanan publik ialah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Inilah yang tampaknya harus dilihat secara jernih karena di negara-negara berkembang kesadaran para birokrat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat masih sangat rendah.

Secara garis besar, Prinsip-Prinsip Good Governance dapat mengatasi beberapa permasalahan pelayanan publik dibawah ini :

- a. Reformasi birokrasi belum berjalan sesuai dengan tuntutan masyarakat
- b. Tingginya kompleksitas permasalahan dalam mencari solusi perbaikan
- c. Masih tingginya tingkat penyalahgunaan wewenang, banyaknya praktek KKN, dan masih lemahnya pengawasan terhadap kinerja aparatur
- d. Makin meningkatnya tuntutan akan partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik
- e. Meningkatnya tuntutan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, antara lain transparansi, akuntabilitas dan kualitas kinerja publik serta taat pada hukum
- f. Meningkatnya tuntutan dalam pelimpahan tanggung jawab, kewenangan dan pengambilan keputusan dalam era desentralisasi

- g. Rendahnya kinerja sumberdaya manusia dan kelembagaan aparatur, sistem kelembagaan (organisasi) dan ketatalaksanaan (manajemen) pemerintahan daerah yang belum memadai.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, para Birokrat bekerja dalam sebuah lingkungan yang bermuatan nilai dan lingkungan yang didorong oleh sejumlah nilai, dimana nilai-nilai ini yang akan menjadi pijakan dalam segala aktivitas Birokrasi saat memberi pelayanan publik. Terkait dengan pernyataan tersebut, ada beberapa nilai yang harus dipegang teguh para formulator saat mendesain suatu maklumat pelayanan. Beberapa nilai yang dimaksud yakni: kesetaraan, keadilan, keterbukaan, kontinuitas dan regulasitas, partisipasi, inovasi dan perbaikan, efisiensi, efektivitas.

Salah satu pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis dan prioritas untuk ditangani adalah, karena dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik sangat buruk dan signifikan dengan buruknya penyelenggaraan tata pemerintahan. dampak pelayanan publik yang buruk sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap kinerja pelayanan pemerintah.

2.3.1 Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sibolga

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kotamadya Sibolga merupakan salah satu penyelenggara pelayanan administrasi publik. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-

KTP), Surat pindah dll, sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, penacatatan perubahan nama dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Agar pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sibolga berjalan dengan baik, diperlukan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu :

1. Partisipasi
2. Aturan Hukum
3. Transparansi
4. Daya Tangkap
5. Berorientasi Konsensus
6. Berkeadilan
7. Efektifitas dan Efisiensi
8. Akuntabilitas
9. Visi Strategis

Prinsip-prinsip itulah yang melekat pada sebuah pemerintahan dalam rangka mencapai apa yang diharapkan sehingga hubungan yang baik dengan masyarakat dapat dirasakan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan kepada saya sebagai penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperbanyak teori yang digunakan dalam penelitian yang akan saya lakukan. Adapun penelitian saya

yaitu, berfokus kepada “Analisis Implementasi Prinsip prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, Kotamadya Sibolga.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
Arif Cahyadi.	Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo), 2016	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.	Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo. Sedangkan penelitian ini bertujuan ntuk mengetahui implementasi prinsip Good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan indicator responsiveness, efektif dan efisien, keadilan, akuntabilitas, dan transparansi.
Andhika Trisno, Marlien Lopian.	Penerapan Prinsip Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Wanea, Kota Manado, 2017	Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi sertan analisis data melalui reduksi	Penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada objek lokasi yang diteliti dimana objek yang diteliti berada di Kecamatan Wanea Kota Manado sedangkan objek penelitian ini

		data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.	berada di Kecamatan Massalle Kabupaten Enrekang.
Nisa Sabrina Yuliana.	Implementasi prinsip prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Dibidang Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Parigi, Di Kabupaten Pangandaran, 2014.	Fokus penelitian tersebut yaitu implementasi prinsip prinsip good governance dan menggunakan indikator resposif, efektivitas, dan efisien, keadilan akuntabilitas dan transparansi.	Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan kinerja organisasi dan factor pendukung serta faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan meningkatkan kinerja organisasi sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi dari prinsip prinsip Good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tujuan dari peneliti untuk membahas lebih dalam mengenai Analisis Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance dalam memanfaatkan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kotamadya Sibolga ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Good Governance di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kotamadya Sibolga untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik.

Perbandingan dengan penelitian terdahulu :

1. Pada penelitian terdahulu dengan judul “Penerapan *good governance* dalam pelayanan publik (studi tentang kualitas pelayanan elektronik kartu tanda penduduk Berbasis *Good governance* di Kecamatan Sukolilo Surabaya)”, dari Arif Cahyadi, Tujuan penelitian tersebut untuk mengetahui bagaimana tingkat penerapan prinsip nilai *Good governance* dalam penyediaan pelayanan E-KTP. Hasil penelitian menunjukkan tingkat penerapan prinsip prinsip *good governance* dalam pelayanan E-KTP dikategorikan cukup baik sedangkan tingkat kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo dalam tingkat pelayanan E-KTP dikategorikan cukup memuaskan.
2. Pada penelitian terdahulu dengan judul “Penerapan prinsip prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Wanea Kota Manado”, dari Andika Trisno, Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif tujuannya untuk mengkaji prinsip prinsip *good governance*. Hasil penelitian disimpulkan secara umum pelayanan publik yang mengedepankan prinsip prinsip *good governance* yang ada di Kecamatan Wanea Kota Manado telah dilaksanakan dengan baik, walaupun belum dengan sepenuhnya maksimal.
3. Pada penelitian terdahulu dengan judul “Implementasi prinsip-prinsip *Good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi dibidang pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Parigi di Kabupaten Pangandaran”, dari Nisa Sabrina Yuliana, Tujuan penelitian tersebut untuk

mengetahui bagaimana implementasi prinsip prinsip *good governance* dalam meningkatkan organisasi dibidang pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Parigi di Kabupaten Pangandaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori prinsip prinsip *good governance* menurut sedermayanti dengan indikator yang digunakan yaitu: akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supermasi hukum. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa implementasi prinsip prinsip *good governance* yang belum maksimal karena ada beberapa indikator tentang prinsip-prinsip *good governance* yang belum diimplementasikan yaitu indikator responsive dan transparansi.

2.5 Kerangka Konseptual Berpikir

Penelitian ini dilakukan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, Kotamadya Sibolga untuk mengetahui implementasi *good governance* dimana masih didapati permasalahan berupa Birokrasi sebagai proses berbelit-belit dengan waktu yang lama, dan pada akhirnya menimbulkan keluhan kesah bahwa Birokrasi sangat tidak adil dan efisien, sikap mental yang arogan dan etos kerja rendah di kalangan Birokrat.

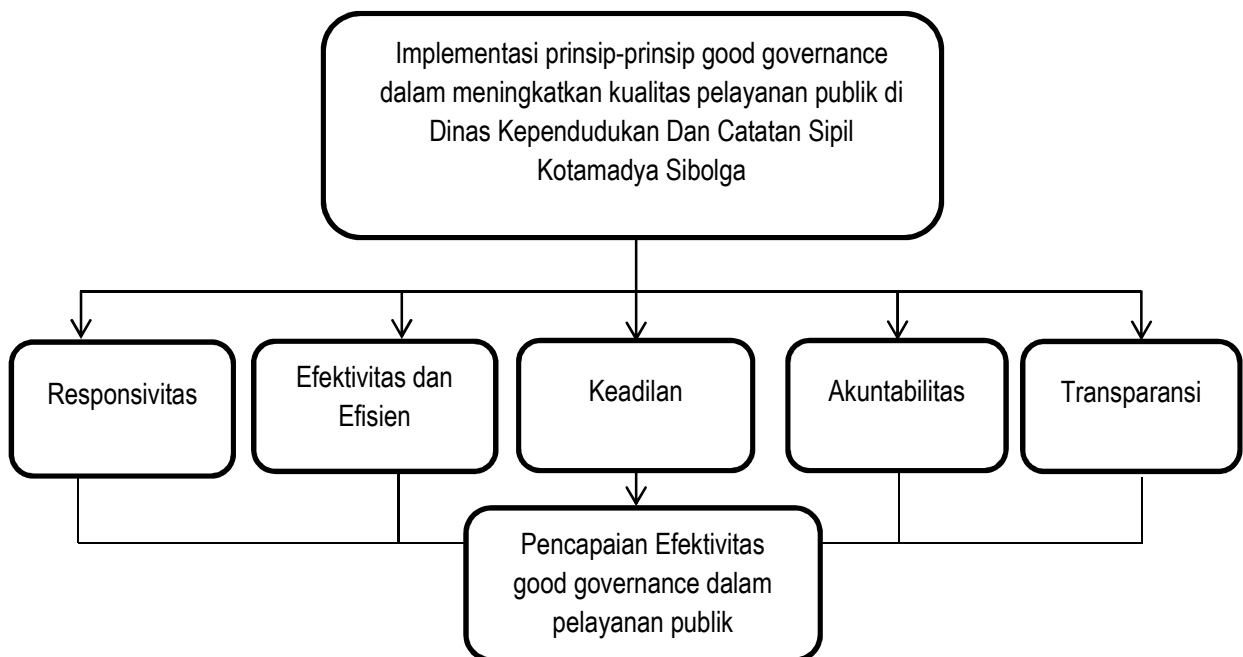
Penelitian tentang implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang akan di analisis berdasarkan indikator :

1. Responsivitas
2. Efektivitas dan Efisien

3. Keadilan,
4. Akuntabilitas
5. Transparansi.

Hasil penelitian diharapkan menjadi rekomendasi bagi Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, Kotamadya Sibolga agar prinsip-prinsip good governance di kantor tersebut dapat meningkat. Uraian yang lebih dikemukakan, mendasar lainnya kerangka berpikir seperti gambar dibawah ini.

Gambar 2.1 Kerangka pikir penelitian



Fokus penelitian ini dilihat dari latar belakang masalah yang dirumuskan dalam rumusan masalah dan dikaji berdasarkan teori dalam tinjauan pustaka. Dengan demikian fokus penelitian dalam penelitian ini antara lain Responsif, Efektivitas, dan Efisien, Keadilan, dan Akuntabilitas Transparansi dalam

Analisis implementasi prinsip-prinsip Good Governace dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kotamadya Sibolga.

Adapun penjelasan dari lima dimensi dalam analisis implementasi prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Responsivitas Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh sektor publik.
2. Efektivitas dan Efisiensi (Effectiveness and Efficiency) Penyelenggaraan negara harus menghasilkan sesuai dengan apa yang di kehendaki dengan menggunakan sumber daya secara maksimal mungkin agar mampu berkompetisi secara sehat dalam persaingan dunia.
3. Keadilan yakni adanya kesempatan yang sama bagi semua warga Negara untuk memperbaiki dan mempertahankan kesejahteraanya.
4. Akuntabilitas (Accountability) yaitu memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak pertanggung jawaban.
5. Transparansi (Transparency) Salah satu karakteristik good governance adalah transparansi (keterbukaan). Karakteristik ini adalah yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan akses informasi seluas-luasnya. Prinsip tersebut terdapat aspek aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana sampai pada tahapan evaluasinya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif yang berusaha menjelaskan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta yang diperoleh dilapangan mengenai implementasi prinsip-prinsip good governance dalam memanfaatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kotamadya Sibolga. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yang menggunakan bentuk penelitian yang bertujuan memberikan gambaran atau deskripsi mengenai implementasi prinsip-prinsip good governance secara objektif dengan menggunakan logika serta teori-teori sesuai lapangan.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kotamadya Sibolga. Penelitian dilakukan selama 6 bulan, dari bulan Maret-Agustus tahun 2022. Proses penelitian ini dilakukan sesuai dengan jadwal dibawah ini :

Tabel 3.Error! No text of specified style in document..**1 Jadwal Penelitian**

3.3 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memahami objek penelitian dan dapat memberikan informasi kepada peneliti sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Informan Kunci

Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi yang diperlukan dalam penelitian ini atau informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang akan diteliti. Oleh karena itu informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sibolga.

2. Informan Utama

Informan utama adalah mereka yang terlihat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti serta pihak yang mengetahui secara langsung proses pelayanan publik. Adapun informan utama dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Umum Kepegawaian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sibolga.

3. Informan Pendukung

Informan pendukung yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan yang dianggap mampu memberikan informasi terkait dengan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Sibolga.

3.4 Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data Primer ini diperoleh melalui:

a. Observasi

Observasi yang digunakan peneliti adalah dengan melihat kondisi di lapangan atau tempat penelitian serta melihat narasumber-narasumber yang akan di wawancarai.

b. Wawancara (interview)

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melakukan wawancara secara langsung dengan berbagai narasumber memahami dan paham mengenai permasalahan-permasalahan yang diteiliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah ada dikumpulkan atau data yang sudah tersedia untuk peneliti yang diperoleh melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder adalah data olahan yang diperoleh melalui:

a. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yang dilakukan peneliti adalah dengan menggunakan alat perekam, foto dan dokumen. Alat perekam digunakan mewawancara yang antar penulis dan narasumber, foto digunakan penulis untuk membuktikan bahwa penulis telah melakukan wawancara dengan narasumber serta dokumen untuk memudahkan peneliti dalam pengumpulan data yang di butuhkan.

3.5 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 langkah-langkah dalam proses analisis data tersebut adalah:

1. Pengumpulan Data

Aktivitas mencari data yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian, seperti Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah bagian dari analisis, atau suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi.

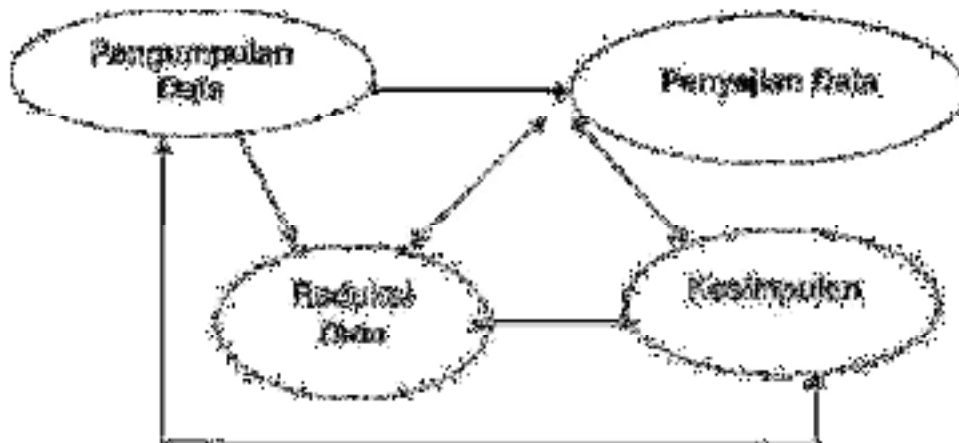
3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh, kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

Gambar 3.1 Teknik Analisis Data



Sumber : NadyaPutriNote.blogspot.com