

SKRIPSI

IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENYEDIAAN PUBLIK  
SERVICE YANG EFEKTIF

(*Study kasus : Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Rokan  
Hilir 2010*)



Disusun Oleh :

Nama : Sadana

NIM : 20050520048

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA

2011

IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENYEDIAAN PELAYAN *PUBLIK SERVIS*

YANG EFEKTIF DI KABUPATEN ROKAN HILIR TAHUN 2010

( *Study kasus Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kabupaten Rokan*

*Hilir 2010* )



Diajukan Guna Memenuhi Sebagaimana Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Pada  
Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh

Nama : Sadana  
NIM : 20050520048

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2011

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

Dengan Judul

**IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENYEDIAAN PUBLIK  
SERVICE YANG EFEKTIF DI KABUPATEN ROKAN HILIR TAHUN 2010**

*( Study kasus : Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir  
2010 )*

Oleh

**SADANA**

**NIM 20050520048**

Telah Dipertahankan Dan Disahkan Didepan Tim Penguji Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari/tanggal : Rabu, 21 Desember 2011

Tempat : Ruang Sidang Ilmu Pemerintahan

Jam : 12: 00 WIB

**SUSUNAN TIM PENGUJI:**

**KETUA**

**Drs. Suswanta, M. Si**

**132086366**

**PENGUJI I**

**PENGUJI II**

**Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si**  
**M. Si**

**163.060**

**Drs. Juhari Sasmita Aji.**

**163.015**

**Mengetahui**  
**KETUA JURUSAN**

**Dr. Suranto, M. Pol**

**163.012**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi maupun sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 24 November 2011

Yang membuat pernyataan

Sadana

PERSEMBAHAN



**Skripsi ini ku persembahkan buat :  
kedua Orang Tuaku Ayahnda Tercinta Rozali M. (Alm), dan Ibunda  
Tersayang Nasibah Tengku Ali.**

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah*, Segala puji kehadirat Allah SWT dan sholawat salam atas junjungan Nabi Besar kita Muhammad SAW karena berkat petunjuk, rahmat dan Hidayah-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis ini dengan judul ***“Implementasi Good governance dalam Penyediaan Publik Servis Yanag efektif”***

”.Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar.
2. Kedua Orang Tua ku tercinta yaitu Ayahnda Rozali Maimun (Alm) dan Ibunda Nasibah Tengku Ali yang selalu memberikan semangat, nasehat, doa, cinta dan kasih sayang sehingga penulis selalu termotivasi menjadi yang terbaik. Kasih sayang kalian ayahnda (Alm) dan ibunda takkan pernah ku lupakan.
3. Bapak Drs. Suswanta, M.Si. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir atas bimbingan dan ilmunya yang telah diberikan kepada penulis.
4. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta: Ir. H.M. Darson Hamid, M.Sc. beserta jajarannya

5. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta : Dr. H. Achmad Nurmandi. M. Sc
6. Ketua Jurusan Studi Ilmu Pemerintahan Dr. Suranto, M. Sc. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta:
7. Bapak Tunjung Sulaksono, S.IP.M.Si. selaku dosen penguji juga memberikan masukan dan tambahan terhadap penulisan karya ilmiah ini.
8. Bapak Jauhari Sasmita Aji, S.IP., M.Si. selaku dosen penguji juga memberikan masukan dan tambahan terhadap penulisan karya ilmiah ini.
9. Pak Wisnu dan Ibu Ning selaku TU Jurusan Ilmu Pemerintahan yang selalu memberikan kelancaran dalam urusan administrasi.
10. Kepada seluruh dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah banyak menuangkan ilmunya kepada saya sehingga bisa memaami tentang ilmu pemerintahan.
11. Kakakku sri wahyuni (ulung), sri handayani (angah), bag izam dan bag ajiz yang selalu memberi semangat dalam penulisan ini.
12. Adik-adikku naina, intan, impul, heri, ica, awa (bunsu) kalin telah memberikan semangat yang luar biasa, rajin belajar jangan lupu mengaji, shalat. Alang sayang kalian.
13. Keponaanku M. Akbar Maulana (gepeng/rizki), zazkia dan Fatia...cepat besar menjadi anak yang pintar..amin..

14. Tuan putriku telah banyak memberikan motivasi dan tak pernah lelah selalu mengingatkan ketika penulis lalai dan menemani walaupun hanya lewat HP...:)
15. Teman seperjuanganku di jogja Nawa dan Roni yang sealalu memberikan bantuan baik material maupun immaterial, ayo semangat kawan...
16. Sahabat sepenangungan ketika senang maupun (.....) Hendri (gopuk), diki, akmal, roqes, bembenk, joyo kapan kita bisa makan nasi garam lagi.
17. Keluarga ku di gogja nawa, bembenk, adriani S.Ei (bunsu), rozita ST (naruto), Gadis Athar Spd, titin susana S.Si, hendri, SE., MM, reza S.Hi, supriadi, kapan kita ke bali berng...hehehe....
18. Adek-adek ku di jogja mulyani, nurul, juli, ilau, leha, anah, yati, titi, liza, yuni, rani ingek unag tuo dikampung.
19. Teman-teman penghuni asrama putra rohil, Askari boy (ketua), nawan teng yu sering minjamin motor jupiter mx nya, muhyar (prof), nawa, ibnu, wardi (gaek), didik, norman, warno, dedi, iwan, hendra, riko, fahmi, ono, didik yang telah banyak memberikan pelajaran hidup di perantauan saling mengingatkan satu sama lain.
20. Teman-teman Ikatan Pelajar Riau Yogyakarta Komisariat Rokan Hilir yang telah banyak memberikan pelajaran bagaimana berorganisasi yang baik.
21. Pengurus Besar Rohil FC, Kanda Rais S.Ei., MM, mas Arif (Coach), azmi (Manager), reza S.Hi, Fahmi (mempora) lanjutkan perjuangan.
22. Seluruh anggota IPR-Y Kom. Rokan Hilir

23. Teman-teman IP 05 akmal S.IP, rahmat S.IP, somat S.IP, joyo, catur, genda, suprpto, dan seluruh teman ip 05 lainnya. Sukses...
24. Teman-teman KKN di Jitengan riko, darno, luky, maya, diyah, putri, ade, khairy, dan ina` kapan kita jengguk pak dukuh.
25. Serta semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu baik langsung maupun tidak langsung yang telah ikut membantu menyelesaikan Tugas Akhir.

Kepada seluruh pihak yang telah tersurat ataupun tersirat, izinkan sekali lagi untuk penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas tingkah laku serta tutur kata yang tidak berkenan dihati, karena penulis hanya insan biasa yang tak luput dari salah dan khilaf, serta mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya telah sudi membimbing penulis menjadi insan yang lebih dewasa.

Akhirnya Tugas Akhir ini dapat diselesaikan oleh penulis agar dapat bermanfaat bagi semua pihak dan khususnya bagi penulis sendiri. Laporan ini penulis buat, tentunya masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu , penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Billahitaufiq walhidayah

Wassalamu'alaikum wr. Wb.

Yogyakarta, November 2011

Penulis

Sadana

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNTATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
SINOPSIS.....	xiv
<b>BAB I .....</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
<b>A.....</b>	<b>L</b>
<b>atar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B.....</b>	<b>R</b>
<b>umusan Masalah .....</b>	<b>10</b>
<b>C.....</b>	<b>T</b>
<b>ujuan dan manfaat Penelitian</b>	
a.....	T
ujuan Penelitian.....	10
b.....	M
manfaat Penelitian.....	11
<b>D.....</b>	<b>K</b>
<b>erangka Dasar Teori</b>	
1.....	G
<i>ood Governance</i>	
a.....	K
onsep <i>Good Governance</i> .....	11
b.....	L
angkah Penerapan <i>Good governance</i> .....	22

2. ....	P
elayanan Publik .....	24
3. ....	O
tonomi Daerah .....	25
<b>E. ....</b>	<b>D</b>
<b>efinisi Konseptual</b> .....	29
a. ....	G
ood Governace .....	30
b. ....	P
elayanan Publik .....	30
c. ....	O
tonomi Daerah .....	30
<b>F. ....</b>	<b>D</b>
<b>efinisi Operasional</b> .....	30
<b>G. ....</b>	<b>M</b>
<b>etode Penelitian</b>	
1. ....	J
enis Penelitian .....	32
2. ....	D
ata dan Sumber Data .....	32
3. ....	U
nit Analisa Data .....	33
4. ....	T
eknik Pengumpulan Data .....	33
5. ....	T
eknik Analisa Data .....	33

**BAB II   DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

<b>A. ....</b>	<b>P</b>
<b>emerintahan Kabupaten Rokan Hilir</b> .....	35

<b>B.</b> .....	<b>D</b>
<b>inas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir</b> .....	<b>40</b>
1. ....	<b>T</b>
ugas Pokok dan Fungsi ( TUFOKSI ) Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Rokan Hilir.....	<b>41</b>
2. ....	<b>S</b>
truktur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir .....	<b>51</b>
 <b>BAB III     IMPLEMENTASI <i>GOOD GOVERNANCE</i> DALAM PENYEDIAAN PUBLIC SERVICE YANG EFEKTIF DAN AKUNTABEL</b>	
<b>A.</b> .....	<b>J</b>
<b>enis Pelayanan</b>	
1. ....	<b>K</b>
artu Tanda Penduduk (KTP).....	<b>54</b>
2. ....	<b>A</b>
akta Kelahiran.....	<b>64</b>
3. ....	<b>K</b>
artu Keluarga (KK).....	<b>69</b>
<b>B.</b> .....	<b>I</b>
<b>mplementasi Good Governance dalam penyediaan publik servis yang efektif</b>	
1. ....	<b>P</b>
rinsip Good Governance.....	<b>72</b>
a. ....	<b>P</b>
artisipasi .....	<b>72</b>
1) .....	<b>K</b>
artu Tanda Penduduk (KTP).....	<b>75</b>
2) .....	<b>A</b>
akta Kelahiran.....	<b>80</b>
3) .....	<b>K</b>
artu Keluarga (KK).....	<b>81</b>

b. ....	T
ransparansi .....	82
c. ....	A
kuntabelitas .....	86
<b>2. ....</b>	<b>K</b>
<b>ualitas Penyedia Publik service.....</b>	<b>87</b>
a. ....	E
fisien pelayanana.....	89
1) .....	K
artu Tanda Penduduk (KTP .....	90
2) .....	A
kta Kelahiran dan Kartu Keluarga.....	
b. ....	R
esponsivitas Pelayanan Publik .....	96
c. ....	K
inerja Pelayanan .....	99
<b>3. ....</b>	<b>F</b>
<b>aktor Kendala Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan</b>	
<b>Publik servis Di Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2010.</b>	
a. ....	K
artu Tanda Penduduk .....	103
b. ....	A
kta Keahiran .....	104
c. ....	K
artu Keluarga.....	104

**BAB IV PENUTUP**

<b>A. ....</b>	<b>K</b>
<b>ESIMPULAN.....</b>	<b>107</b>

<b>B.</b> .....	<b>S</b>
<b>ARAN</b> .....	109

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keluhan Pengguna Jasa.....	98
Tabel 2 Hasil Survei Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	99
Tabel 3 Fasilitas yang di miliki.....	103
Tabel 4 Kendala jenis pelayanan.....	104

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur Prosedur Pelayanan Pencatatan Sipil.....	48
Gambar 2 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	52

## SINOPSIS

Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia, karena pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana Negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non-pemerintah. Buruknya praktek *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Ini berarti jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas. Saat ini *Good governace* sudah sangat populer, bahkan konsep ini juga sudah populer di Kabupaten Rokan Hilir-Riau, akan tetapi, secara empirik dan praktik pemerintahan lokal masih sangat jauh dari ideal *Good governance*. Ada sejumlah fenomena yang bisa di amati.

Rumusan permasalahan dalam skripsi ini adalah faktor-faktor apa yang menjadi kendala implementasi *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dalam pelayanan publik 2006-2011? Sedangkan Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian maka kendala-kendala Implementasi Good Governance di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir adalah : Komunikasi yang belum lancar karena terkendala oleh ketersediaan sarana komunikasi cepat (telepon/faksimili), Sumber daya dari aparat yang melayani masih belum sepenuhnya baik, sikap yang ditunjukkan oleh petugas yang ada di Kecamatan maupun di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir masih menunjukkan sikap selalu minta untuk dihormati dan bukannya melayani masyarakat yang membutuhkan, serta struktur birokrasi yang cukup panjang, sehingga proses untuk penyelesaian pembuatan KTP, Akte Kelahiran dan kartu Keluarga memakan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kendala-kendala dalam pelayanan public di kbaupaten Rokan Hilir sehingga *good government* masih belum terwujud. Oleh karena itu disarankan agar Penetapan Standar Pelayanan, yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan,

analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan, pengembangan Standard Operating Procedures (SOP), pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan, serta pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan, dengan mendesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien.

Key words : *Implementasi, Good Governance, Public Service, Efektif*