

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang masalah**

Tanggung jawab pemerintah Indonesia pada masa kini dirasa masih banyak kekurangan dalam memperbaiki kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan Negara pasca reformasi 1998, khususnya dalam pelayanan sektor publik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*.

Dalam mengembangkan praktik *good governance*, pemerintah perlu mengambil dan menggunakan strategi yang jitu. Luasnya cangkupan persoalan yang dihadapi, kompleksitas dari setiap persoalan yang ada, serta keterbatasan sumber daya dan kapasitas pemerintah dan juga non pemerintah untuk melakukan pembaharuan praktik *good governance*, mengharuskan pemerintah mengambil pilihan yang strategis dalam memulai pengembangan praktik *good governance*. Pembaharuan praktik *good governance*, yang dalam banyak hal masih mencirikan *bad governance*, dapat dilakukan bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan *good governance* di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik

yang mencirikan nilai-nilai yang selama ini melekat pada *good governance* itu sendiri.<sup>1</sup>

Menurut *World Bank dan United Nation Development Program* (UNDP), Orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan *good governance*. *Good governance* di anggap sebagai 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 administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha.

Untuk menuju praktik *good governance* haruslah menjalankan prinsip-prinsip *good governance* yang akan menjadi tolak ukur dari terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik. Prinsip-prinsip *good governance* tersebut adalah sebagai berikut: partisipasi masyarakat, penegakan hukum, transparansi, kesetaraan, daya tanggap, wawasan ke depan, akuntabilitas, pengawasan, efisiensi dan efektifitas, serta profesionalisme<sup>2</sup>

Dari pernyataan mengenai *good governance* yang dikemukakan di atas, nyatanya sejalan dengan apa yang dilakukan oleh pemerintah dan kementerian agama untuk mewujudkan *good governance* dalam tata kelola

---

<sup>1</sup> Dwiyanto,A. (2005) *mewujudkan good governance melalui pelayanan public* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

<sup>2</sup> Batubara, A. H. (2006). konsep good governance dalam konsep otonomi daerah. *analisis administrasi dan kebijakan* , 1-6.

pemerintahnya, Hal ini terlihat dari revisi peraturan pemerintah yang terkait dengan transparansi dalam besaran tarif untuk pelaksanaan pernikahan, baik yang akan dilaksanakan di dalam maupun di luar Kantor urusan agama.

Pelaksanaan pernikahan yang sebelumnya diatur dalam peraturan pemerintah nomor 51 tahun 2000 dan ditegaskan kembali dengan peraturan pemerintah nomor 47 tahun 2004 dengan tarif Rp30.000,00 per peristiwa yang dilangsungkan di KUA, sedangkan biaya pencatatan pernikahan yang dilangsungkan di luar KUA dan di luar jam kerja, sesuai dengan permintaan masyarakat, tidak diatur dalam peraturan pemerintah nomor 47 tahun 2004. Untuk tetap mengawasi dan mencatat peristiwa nikah sesuai tupoksinya, PPN atau wakil PPN (penghulu) memerlukan biaya tambahan transport dan biaya-biaya lainnya jika akan melangsungkan pernikahan di luar KUA dan atau di luar jam kerja. Dari sinilah munculnya pungutan-pungutan yang dinilai liar dan tidak memiliki payung hukum yang memadai<sup>3</sup>.

Setelah direvisinya peraturan pemerintah nomor 47 tahun 2004 dengan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 yang berisi penetapan biaya pencatatan pernikahan di KUA pada jam dan hari kerja Rp0,00 (nol rupiah) dan apabila dilaksanakan di luar KUA dikenakan biaya Rp600.000,00.<sup>4</sup> Maka hal ini menjadi salah satu bentuk perwujudan *good governace* yang dilakukan oleh pemerintah khususnya dalam hal ini kementerian agama guna

---

<sup>3</sup> <http://bimasislam.kemenag.go.id/post/opini/pp-48-2014-dan-pma-24-2014-menuju-kua-berintegritas> di akses pada 27 oktober 20115 pukul 09.49 wib

<sup>4</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014

mewujudkan; (1) Semangat menjadikan KUA yang berintegritas dan terbebas dari gratifikasi, (2) Memperjelas keuangan yang dibayarkan masyarakat untuk biaya pernikahan, (3) Mengakomodir kepentingan, kompensasi, dan penghargaan kepada para penghulu yang menghadiri pernikahan di luar kantor atau luar jam kerja<sup>5</sup>

Kemudian dalam cara pembayaranyapun lebih jelas, karena diatur dalam PMA nomor 24 tahun 2014 BAB III Pasal 6 ayat (1) dikatakan bahwa Calon pengantin wajib menyetorkan biaya pernikahan atau rujuk ke rekening Bendahara Penerimaan sebesar Rp 600,000, pada Bank dan Pada ayat (2) Apabila kondisi geografis, jarak tempuh, atau tidak terdapat layanan Bank pada wilayah kecamatan setempat, calon pengantin menyetorkan biaya nikah atau rujuk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui PPS pada KUA Kecamatan. Jadi jelas bahwa pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak sebesar Rp 600.000, benar-benar dibayarkan dan terhindar dari penyalahgunaan atau terhindar dari prasangka buruk tuduhan gratifikasi yang bisa saja menimpa penghulu<sup>6</sup>.

Namun nyatanya, Seperti yang sudah di kemukakan oleh Kementerian Agama (Kemenag), mereka mengakui masih ada oknum KUA yang melakukan praktek pungli dan gratifikasi. Hal tersebut disampaikan oleh Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam Kemenag, beliau mengatakan selain di

---

<sup>5</sup> PMA Nomor 24 Tahun 2014 BAB III Pasal 6

<sup>6</sup> <http://www.kemenag.go.id/index.php?a=artikel&id=26350> di akses pada 27 oktober 20115 pukul 09.49 wib

daerah Jawa Timur, praktek pungli dan gratifikasi KUA juga ditemukan di Sumatera Utara. Adapun keterlibatan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) atau perangkat desa dalam praktek ini, di jelaskan bahwa keberadaan P3N sudah dihapus sejak tahun 2006. P3N boleh digunakan untuk daerah-daerah terpencil saja. Namun untuk kota besar seharusnya sudah tidak ada P3N. Adapun untuk pembinaan P3N menjadi tanggung jawab pemda setempat. Menurutnya, Seharusnya tidak boleh lagi. Tapi masih ditemukan memang, dan memang masih ada KUA yang nakal.<sup>7</sup>

Ditengah kenyataan seperti yang dikemukakan di atas ternyata masih ada KUA yang mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dalam menjalankan tupoksinya sebagai Organisasi publik yang bekerja melayani masyarakat. Salah satu contohnya adalah KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Yogyakarta yang menjadi juara KUA teladan tingkat Provinsi tahun 2014 dan menjadi juara tingkat Nasional KUA teladan tahun 2015. Tentunya hal ini tidak terlepas dari kerja keras para aparatur publik di KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Yogyakarta dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Terpilihnya KUA Kecamatan Pakem sebagai KUA teladan tingkat Nasional sudah seharusnya menjadi panutan bagi KUA yang lain untuk bekerja lebih baik lagi dalam melayani masyarakat dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* agar mampu merubah *image* KUA yang sebelumnya sering di anggap negatif

---

<sup>7</sup><http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/umum/15/03/16/nlath7> diakses pada tanggal 27 oktober 2015 wib

oleh masyarakat karena beberapa oknum yang melakukan hal-hal yang kurang menyenangkan sehingga baik secara langsung maupun tidak langsung sudah mencemarkan nama baik para aparatur publik di KUA<sup>8</sup>

Dari latar belakang tersebut, maka penulis akan mengkajinya dalam sebuah skripsi yang berjudul "IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DI KEMENTERIAN AGAMA (Studi kasus pada penerapan prinsip transparansi dalam PP No 48 Tahun 2014 tentang tarif atas penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Agama di KUA Kecamatan Pakem, Kabupaten Sleman, Yogyakarta)

## **B. Rumusan masalah**

Untuk membuat permasalahan menjadi lebih spesifik dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh penulis, maka harus ada rumusan masalah yang benar-benar terfokus. Hal ini dimaksudkan agar pembahasan dalam karya tulis ini tidak melebar dari apa yang dikehendaki. Dari latar belakang yang telah disampaikan di atas, ada beberapa rumusan masalah yang bisa diambil yaitu:

1. Bagaimana implementasi prinsip transparansi dalam konteks *good governance* terkait dengan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 di KUA Kecamatan Pakem, Kabupaten Sleman, Yogyakarta?

---

<sup>8</sup> <http://bimasislam.kemenag.go.id/post/berita/ini-dia-program-unggulan-pemenang-anugerah-kua-teladan-tingkat-nasional-2015> di akses pada 27 oktober 2015 pukul 10.12 wib

2. Faktor-faktor apasaja yang menjadi pendukung dan penghambat implementasi prinsip-prinsip *good governance* terkait peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 di KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Yogyakarta?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a) Untuk mengetahui Bagaimana implementasi prinsip transparansi dalam kontek *good governance* terkait dengan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 di KUA Kecamatan Pakem, Kabupaten Sleman, Yogyakarta.
- b) Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat implementasi prinsip-prinsip *good governance* terkait peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 di KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Yogyakarta.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan landasan teoritis bagi perkembangan pelayanan publik pada umumnya, dan memberikan informasi mengenai tata cara pelaksanaan dan pembayaran pada proses pernikahan sesuai dengan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014. Serta dapat menjadi tambahan literatur atau bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

- 1) Bagi peneliti untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Strata 1 (S1) Pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Isipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- 2) Memberikan informasi sekaligus masukan tentang implementasi prinsip-prinsip *good governance* yang dapat diterapkan di KUA.
- 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi para praktisi.
- 4) Bagi peneliti dan pembaca, penelitian ini dapat menambah wawasan tentang implementasi prinsip-prinsip *good governance* khususnya dalam prinsip transparansi terkait dengan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 di KUA Kecamatan Pakem, Kabupaten Sleman, Yogyakarta.

## D. Kerangka Dasar Teori

### 1. Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah tindakan kolektif yang diwujudkan melalui kewenangan pemerintah yang *legitimate* untuk mendorong, menghambat, melarang atau mengatur tindakan private (individu atau lembaga swasta). Kebijakan publik memiliki dua ciri pokok. Pertama, dibuat atau diproses oleh lembaga pemerintahan atau berdasarkan prosedur yang ditetapkan oleh



pemerintah. Kedua, bersifat memaksa atau berpengaruh terhadap tindakan privat masyarakat luas<sup>9</sup>.

Sedangkan aspek kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan, dan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda (*what government do, why they do it, and what difference it makes*)<sup>10</sup>.

Kebijakan publik sebagai arah tindakan dapat dipahami secara lebih baik bila dirincikan menjadi beberapa katagori. Katagori-katagori ini antara lain adalah tuntutan-tuntutan kebijakan (*policy demands*), keputusan-keputusan kebijakan (*policy decisions*), pernyataan-pernyataan kebijakan (*policy statement*), hasil-hasil kebijakan (*policy outouts*), dan dampak-dampak kebijakan (*policy outcomes*).

Tuntutan-tuntutan kebijakan (*policy decisions*) adalah tuntutan-tuntutan yang dibuat oleh aktor-aktor swasta atau pemerintah, ditunjukkan kepada pejabat-pejabat pemerintahan dalam suatu sistem politik. Tuntutan-tuntutan tersebut berupa desakan agar pejabat-pejabat pemerintahan mengambil tindakan atau tidak mengambil tindakan mengenai suatu masalah tertentu. Biasanya tuntutan-tuntutan ini diajukan oleh berbagai kelompok dalam masyarakat dan mungkin berkisar antara desakan secara umum bahwa

---

<sup>9</sup> Simatupang, P. (2003). *Analisis kebijakan: Konsep Dasar dan Prosedur pelaksanaan*.

<sup>10</sup> Yuli Tirta Riandi El Anshori, E. d. (2012). Kebijakan Publik yang Partisipatif dan Komunikatif. *Jurnal Kebijakan Publik*, 59-141.

pemerintah harus “berbuat sesuatu” sampai usulan agar pemerintah mengambil tindakan tertentu mengenai suatu persoalan.

Sementara itu, keputusan kebijakan publik (*policy demands*) didefinisikan sebagai keputusan yang di buat oleh pejabat-pejabat pemerintah yang mengesahkan atau memberi arah dan substansi kepada tindakan-tindakan kebijakan publik. Termasuk dalam kegiatan ini adalah menetapkan undang-undang, memberikan perintah-perintah eksekutif atau pernyataan-pernyataan resmi, mengumumkan peraturan-peraturan administratif atau membuat interpretasi yuridis terhadap undang-undang.

Sedangkan pernyataan-pernyataan kebijakan (*policy statements*) adalah pernyataan-pernyataan resmi atau artikulasi-artikulasi kebijakan publik. Yang termasuk dalam katagori ini adalah undang-undang legislatif, perintah-perintah dan dekrit presiden, peraturan-peraturan administratif, dan pengadilan, maupun pernyataan-pernyataan atau pidato-pidato pejabat-pejabat pemerintah yang menunjukkan maksud dan tujuan pemerintah dan apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Hasil-hasil kebijakan (*policy outputs*) lebih merujuk pada “manifestasi nyata” dari kebijakan-kebijakan publik, yaitu hal-hal yang sebenarnya dilakukan menurut keputusan-keputusan dan pernyataan-pernyataan kebijakan. Dengan menggunakan kalimat yang lebih sederhana, hasil-hasil kebijakan dapat diungkapkan sebagai apa yang dilakukan oleh suatu pemerintah dan keberadaannya perlu dibedakan dari apa yang dinyatakan oleh pemerintah untuk melakukan sesuatu. Perbedaannya dengan

dampak-dampak kebijakan (*policy outcomes*) yaitu dampak kebijakan lebih merujuk kepada akibat-akibat bagi masyarakat, baik yang diinginkan atau yang tidak diinginkan yang berasal dari tindakan atau tidak adanya tindakan pemerintah<sup>11</sup>.

## **2. Tahap – Tahap Kebijakan Publik**

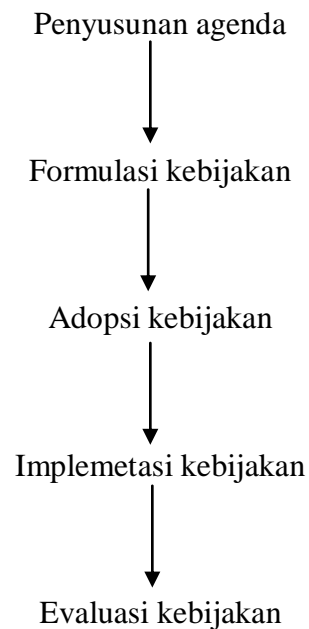
Proses pembuatan kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji. Oleh karena itu beberapa ahli politik yang menaruh minat untuk mengkaji kebijakan publik membagi proses-proses penyusunan kebijakan publik kedalam beberapa tahap. Tujuan pembagian seperti ini adalah untuk memudahkan kita didalam mengkaji kebijakan publik. Namun demikian, beberapa ahli mungkin membagi tahap-tahap ini dengan urutan yang berbeda. Seperti misalnya tahap penilaian kebijakan seperti yang tercantum dalam bagan dibawah ini bukan berarti merupakan tahap akhir dari proses kebijakan publik, sebab masih ada satu tahap lagi yakni tahap perubahan kebijakan dan terminasi atau penghentian kebijakan. Tahap-tahap kebijakan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Tahap penyusunan agenda, Dalam tahap ini para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Sebelumnya masalah-masalah ini berkompetisi terlebih dahulu untuk masuk ke dalam agenda kebijakan. Pada akhirnya, beberapa masalah masuk ke agenda kebijakan

---

<sup>11</sup> ibid

para perumus kebijakan. Pada tahap ini suatu masalah mungkin yang tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang lain ditetapkan menjadi fokus pembahasan, atau ada pula masalah karena alasan-alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama.



- 2) Tahap formulasi kebijakan, Masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari beberapa alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. Sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk kedalam agenda kebijakan, dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah. Pada tahap ini masing-masing aktor akan “bermain” untuk mengusulkan pemecahan masalah terbaik.

- 3) Tahap adopsi kebijakan, Dari sekian banyak alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan tersebut diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau keputusan peradilan.
- 4) Tahap implemetasi kebijakan, Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan elit jika program tersebut tidak diimplementasikan. Oleh karena itu keputusan program kebijakan yang telah di ambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah ditingkat bawah. Kebijakan yang di ambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya finansial dan manusia. Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa implementasi kebijakan mendapat dukungan para pelaksana ( implementors ) namun beberapa yang lain mungkin akan ditentang oleh para pelaksana.
- 5) Tahap evaluasi kebijakan, Pada tahap ini kebijakan yang telah dilaksanakan akan dinilai atau dievaluasi, untuk melihat sejauhmana kebijakan yang telah dibuat mampu memecahkan masalah. Kebijakan publik pada dasarnya dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan. Dalam hal ini, memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu, ditentukanlah ukuran-

ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik telah meraih dampak yang diinginkan<sup>12</sup>.

### **3. Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan merupakan tahap krusial dalam proses kebijakan publik, sebab pada tahap implementasi inilah terdapat implikasi atau dampak dari kebijakan tersebut. Keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel yaitu : komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Oleh karena itu, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh variabel isi kebijakan dan lingkungan kebijakan. Dua hal ini harus didukung oleh hubungan antar organisasi, sumber daya organisasi dan karakteristik kemampuan agen pelaksana<sup>13</sup>.

Keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan dapat dievaluasi kemampuannya secara nyata dalam mengoperasikan program-program yang telah dirancag sebelumnya. Sebaliknya proses implementasi kebijakan di dievaluasi dengan cara mengukur dan membandingkan antara hasil akhir program-program tersebut dengan tujuan-tujuan kebijakan. Keberhasilan proses implementasi kebijakan sampai pada tercapainya hasil tergantung pada kegiatan program yang telah dirancang dan pembiayaan yang cukup<sup>14</sup>.

---

<sup>12</sup> Winarno, B. (2012). *KEBIJAKAN PUBLIK (Teori, Proses dan Studi kasus)*. Yogyakarta: CAPS.

<sup>13</sup> Akib, H. (2010). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK(apa, mengapa dan bagaimana)*. Makasar: Universitas Negeri Makasar.

<sup>14</sup> Wahab, S. A. (2003). *Analisis kebijaksanaan; Dari Formulasi ke Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ada empat faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan, yaitu: faktor komunikasi, sumber daya, struktur birokrasi dan disposisi.

#### 1) Faktor komunikasi

Dalam hal ini secara umum Edward membahas tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan, yaitu transmisi, konsistensi dan kejelasan. Transmisi adalah sebelum penentu kebijakan menentukan sebuah keputusan, yang harus menyadari bahwa sesuatu keputusan telah di buat dan suatu perintah untuk melaksanakan telah dikeluarkan. Hal ini sering terjadi tidak terlaksananya program karena seringkali dimulai dari komunikasi yang tidak baik antara stakeholder kebijakan. Hal ini banyak sekali ditemukan keputusan-keputusan diabaikan dan seringkali terjadi kesalahpahaman terhadap keputusan yang di keluarkan. Sedangkan konsistensi adalah jika implementasi ingin berlangsung efektif, maka perintah pelaksana harus konsisten dan jelas. Walaupun unsur perintah tersebut memiliki kejelasan, tetapi bila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik. Menurut Edwards ada enam faktor yang mengidentifikasi ketidakjelasan komunikasi kebijakan. Faktor-faktor tersebut adalah kompleksitas kebijakan, keinginan untuk tidak mengganggu kelompok –kelompok masyarakat, kurangnya konsensus mengenai tujuan kebijakan, masalah-masalah dalam memulai suatu

kebijakan baru, menghindari pertanggungjawaban kebijakan dan sifat pembuatan kebijakan pengadilan ( ranah hukum).

## 2) Faktor Sumberdaya

Sumber daya adalah faktor paling penting dalam implementasi kebijakan agar dapat terwujud. Yang dimaksud sumberdaya yakni, sumberdaya manusia dan sumberdaya *financial*. Tanpa adanya sumberdaya, kebijakan hanya akan tinggal dikertas saja menjadi dokumen.

## 3) Faktor Disposisi (kecenderungan atau tingkah laku )

Disposisi yaitu watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau persepektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

## 4) Faktor Struktur birokrasi

Struktur oganisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap oganisasi adalah adanya prosedur organisasi yang standar (standar operating producedure atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan



pengawasan dan menimbulkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Dan pada akhirnya menyebabkan aktifitas organisasi tidak fleksibel<sup>15</sup>.

#### 4. Good Governance

*Good governance* pada umumnya diartikan sebagai pengelolaan pemerintah yang baik. Kata ‘baik’ disini dimaksudkan mengikuti kaidah-kaidah tertentu sesuai prinsip-prinsip dasar *good governance*. Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip didalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip *good governance* maka akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance* sebagai berikut:

##### 1) Partisipasi masyarakat

Setiap wargenegara baik laki-laki maupun perempuan harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing. Partisipasi yang luas ini perlu dibangun dalam satu tatanan kebebasan berserikat dan berpendapat, serta kebebasan untuk berpartisipasi secara konstruktif. Partisipasi bermaksud untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat. Dalam rangka mengantisipasi

---

<sup>15</sup> Opcit

berbagai isu yang ada, pemerintah menyediakan saluran komunikasi agar masyarakat dapat mengutarakan pendapatnya. Jalur komunikasi ini meliputi pertemuan umum, temu wicara, konsultasi dan penyampaian pendapat secara tertulis. Bentuk lain untuk merangsang keterlibatan masyarakat adalah meliputi perencanaan partisipatif untuk menyiapkan agenda pembangunan, pemantauan, evaluasi dan pengawasan secara partisipatif dan mekanisme konsultasi untuk menyelesaikan isu sektoral.

## 2) Penegakan hukum

Mewujudkan penegakan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

## 3) Transparansi

Transparansi harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya, dan informasi harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti, sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi. Informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi. Maka dari itu pemerintah perlu proaktif dalam memberikan informasi yang lengkap tentang kebijakan dan layanan kepada masyarakat. Pemerintah perlu mendayagunakan berbagai jalur komunikasi seperti melalui brosur, leaflet, pengumuman melalui koran, radio serta televisi. Pemerintah juga perlu menyiapkan kebijakan yang jelas tentang tata cara mendapatkan

informasi. Kebijakan ini akan memperjelas informasi yang diakses masyarakat ataupun bentuk informasi yang bersifat rahasia, lama waktu menamatkan informasi serta prosedur pengaduan apabila informasi tidak sampai kepada masyarakat.

4) Kesetaraan

Pemerintah disini memberi penekanan pada aspek keadilan ekonomi, dimana Negara memberi peluang bagi setiap anggota masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan.

5) Daya tanggap

Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholder*). Pemerintah perlu membangun jalur komunikasi untuk menampung aspirasi masyarakat dalam hal penyusunan kebijakan. Ini dapat berupa forum masyarakat, *talk show*, layanan *hotline* dan prosedur *complain*. Sebagai fungsi pelayan masyarakat pemerintah akan mengoptimalkan pendekatan kemasyarakatan dan secara periodik mengumpulkan pendapat masyarakat.

6) Wawasan kedepan

Dalam prinsip ini *good governance* memandu birokrat membangun daerahnya berdasarkan Visi Misi strategi yang jelas dan mengikut sertakan warga dalam seluruh proses pembangunan.

7) Akuntabilitas

Pengambil keputusan ( *decision maker*) dalam organisasi sektor pelayanan dan warga Negara madani memiliki pertanggungjawaban (

akuntabilitas) kepada publik sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholder*). Pertanggungjawaban tersebut berbeda-beda tergantung kepada jenis keputusan organisasi itu bersifat internal atau eksternal. Seluruh pembuat kebijakan pada semua tingkatan harus memahami bahwa mereka bertanggungjawab akan hasil kerja kepada masyarakat. Untuk mengukur kinerja mereka secara obyektif perlu adanya indikator yang jelas. Sistem pengawasan yang perlu diperkuat dan hasil audit harus dipublikasikan, dan apabila terdapat kesalahan harus diberi sanksi.

#### 8) Pengawasan

Meningkatkan upaya pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dengan mengusahakan keterlibatan masyarakat luas.

#### 9) Efisiensi dan efektifitas

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia. Pelayanan masyarakat harus mengutamakan keputusan masyarakat, dan didukung mekanisme penganggaran serta pengawasan yang rasional dan transparan. Lembaga-lembaga yang bergerak dibidang jasa pelayanan umum harus menginformasikan tentang biaya dan jenis pelayanannya.

#### 10) Profesionalisme

Meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.

Prinsip-prinsip *good governance* ini hanya bermakna bila keberadaannya ditopang oleh lembaga yang melibatkan kepentingan publik.

Jenis lembaga tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Negara

Negara mempunyai kewajiban untuk:

- a) Menciptakan kondisi politik, ekonomi dan sosial yang stabil, Negara mempunyai tugas untuk menciptakan kondisi perpolitikan, ekonomi dan sosial yang nyaman bagi semua kalangan baik masyarakat, swasta, maupun dalam kalangan pemerintahan itu sendiri.
- b) Membuat peraturan yang efektif dan berkeadilan, Dalam membuat peraturan yang akan dipatuhi pemerintah selaku pembuat peraturan harus bisa menciptakan peraturan yang adil dan efektif untuk semua warganegara.
- c) Menyediakan publik service yang efektif dan *accountable*, Setiap warganegara tidak akan pernah bisa menghindarkan diri dari birokrasi atau pelayanan pemerintah. Pada saat yang sama birokrasi pemerintah adalah satu-satunya organisasi yang mempunyai legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan yang menyangkut masyarakat dan setiap warganegara. Untuk mewujudkan *good governance* pemerintah harus bekerja ekstra keras kerana, melalui

pelayanan publik masyarakat akan sangat merasakan dan keberlangsungan antara indikator-indikator akan dapat menentukan sejauhmana pemerintah dalam menjalankan prinsip-prinsip *good governance* yang baik.

- d) Menegakan HAM, Dalam penegakan hukum yang telah ditetapkan, pemerintah harus berkeadilan terhadap siapapun warganegara tanpa ada perbedaan.
- e) Melindungi lingkungan hidup, Pemerintah berkewajiban melindungi dan memelihara lingkungan hidup yang berbeda dalam cangkupan sebuah Negara atau daerah untuk bisa menciptakan ekosistem yang efektif dan nyaman bagi setiap warganegara.
- f) Mengurus standar kesehatan dan standar keselamatan publik, Negara berkewajiban memberikan fasilitas terhadap kesehatan dan keselamatan warga negaranya.

## 2. Sektor Swasta

Sektor Swasta memiliki kewajiban untuk:

- a) Menjalankan industri, Sektor swasta diharapkan agar dapat menjalankan industri agar bisa membantu pemerintah baik dalam meningkatkan sumber daya alam dan memberdayakan sumberdaya manusia yang mempunyai potensi lebih.
- b) Menciptakan lapangan kerja, Sektor Swasta diharapkan dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan perekonomian masyarakat dengan menyediakan lapangan pekerjaan untuk masyarakat.

- c) Menyediakan insentif bagi karyawan, Pihak swasta berkewajiban memberikan pelayanan yang dibutuhkan karyawan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan pemerintah.
- d) Meningkatkan standar hidup masyarakat, Dengan adanya sektor swasta diharapkan dapat meningkatkan perekonomian masyarakat dan dapat mengurangi jumlah warga Negara yang tergolong miskin.
- e) Memelihara lingkungan hidup, Sektor swasta juga memiliki kewajiban agar bisa memelihara kelestarian alam atau peduli terhadap lingkungan hidup sekitar.
- f) Manaati peraturan, Peraturan yang sudah ditetapkan pemerintah agar dapat dipatuhi oleh pihak industri atau swasta untuk dijalankan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan baik tentang lingkungan hidup maupun tentang karyawan.
- g) Transfer ilmu pengetahuan dan teknologi kepada masyarakat, Swasta juga diharapkan agar lebih dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang ada baik melalui karyawan yang dimiliki maupun warga setempat oleh swasta, untuk tujuan mencerdaskan bangsa.
- h) Menyediakan kredit bagi pengembangan UKM

### 3. Masyarakat madani

Masyarakat mempunyai hak untuk:

- a) Menjaga agar hak-hak masyarakat terlindungi, Menjaga apa yang menjadi hak-hak masyarakat terpenuhi dan dilindungi oleh pemerintah dan pihak swasta.

- b) Mempengaruhi kebijakan publik, Masyarakat diharapkan agar bisa mempengaruhi apa yang akan dilakukan pemerintah dalam hal pelayanan public.
- c) Sebagai sarana *check and balances* pemerintah, Adanya kesesuaian dan keseimbangan antara masyarakat dan pemerintah selaku penjalan birokrasi.
- d) Mengawasi penyalahgunaan kewenangan sosial pemerintah, yaitu Mengawasi pemerintah dalam menjalankan birokrasi sesuai dengan wewenang.
- e) Mengembangkan SDM, Meningkatkan sumberdaya manusia yang ada sesuai dengan potensi sosial dan sumberdaya alam yang ada untuk bisa lebih dikembangkan.
- f) Sarana berkomunikasi antar anggota masyarakat, Membangun komunikasi antar sesama masyarakat agar dapat menciptakan kondisi yang aman dan nyaman untuk kelangsungan sosial, ekonomi dan politik mesyarakat itu sendiri<sup>16</sup>.

## 5. Transparansi

Transparansi merupakan salah satu prinsip dari *good governance*. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan,

---

<sup>16</sup> Ane Permatasari dalam Jurnal Sosial dan Politik. Fakultas Ilmu social dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Vol. 18, Nomor 2, desember 2008



yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleran, dan kebijakan dibuat berdasarkan pada preferensi publik .<sup>17</sup>

Prinsip Transparansi memiliki 2 aspek, yaitu (1) komunikasi publik oleh pemerintah, dan (2) hak masyarakat terhadap akses informasi. Keduanya akan sangat sulit dilakukan jika pemerintah tidak menangani dengan baik kinerjanya. Komunikasi publik menuntut usaha yang sungguh-sungguh dari pemerintah untuk membuka informasi yang terkait dengan aktivitas publik. Selain adanya partisipasi masyarakat dalam siklus anggaran, transparansi anggaran juga diperlukan untuk meningkatkan pengawasan<sup>18</sup>.

Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan *stakeholders* yang membutuhkan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, prosedur pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara

---

<sup>17</sup> Opcit

<sup>18</sup> Werimon, S. (2005). *pengaruh partisipasi masyarakat dan transparansi kebijakan publik terhadap hubungan antara pengetahuan dewan tentang anggaran dengan pengawasan keuangan daerah*. Semarang: Uiversitas Diponegoro.

terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Sebaliknya, kalau sebagian atau semua aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan itu tertutup dan informasinya sulit diperoleh oleh pengguna dan *stakeholders* lainnya, maka penyelenggaraan pelayanan itu tidak memenuhi kaidah transparansi<sup>19</sup>

Karena itu, ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik. Indikator pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian terhadap tingkat keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk di dalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi. Persyaratan pelayanan harus dipublikasikan secara terbuka dan mudah diketahui oleh pengguna pelayanan. Penyelenggara layanan harus berusaha menjelaskan kepada pengguna pelayanan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi beserta alasan diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan.

Indikator kedua dari transparansi menunjuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholders* yang lain. Maksud dari dipahami di sini bukan hanya dalam arti *literal* semata tetapi juga makna dibalik semua prosedur dan peraturan itu. Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan

---

<sup>19</sup> Opcit

sebagaimana adanya merupakan hal yang sangat penting bagi para pengguna atau *stagholders*. Jika rasionalitas dari semua hal itu dapat diketahui dan diterima oleh pengguna pelayanan, maka kepatuhan terhadap prosedur dan aturan akan mudah diwujudkan. Banyak pengguna pelayanan yang seringkali mempertanyakan, mengapa persyaratan begitu banyak? Mengapa prosedurnya begitu panjang dan berbelit-belit? Mengapa waktunya lama dan biayanya begitu besar? Pertanyaan-pertanyaan seperti ini sering muncul pada sebagian pengguna pelayanan. Bagi pengguna pelayanan yang kritis dan memiliki aspirasi pelayanan yang tinggi, mereka sering merasa terganggu dengan persyaratan yang terkadang kurang masuk akal, prosedur yang sangat panjang, dan waktu yang begitu lama untuk memperoleh pelayanan.

Selama ini, para petugas penyelenggara layanan seringkali kurang mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut. Bahkan mereka sering tidak bersedia menjawab pertanyaan semacam itu karena mereka merasa bukan sebagai pihak yang membuat peraturan penyelenggaraan pelayanan. Mereka mungkin merasa hanya menjadi pihak yang harus menerapkan peraturan tersebut sebagaimana adanya. Mungkin mereka sendiri juga tidak memahami logika dari semua peraturan mengenai penyelenggaraan pelayanan. Apapun posisi penyelenggara pelayanan, apakah menjadi bagian dari pemegang otoritas yang menentukan aturan penyelenggara pelayanan atau sekedar menjadi pelaksana yang mendapatkan tugas untuk menerapkan peraturan pelayanan sebagaimana adanya, mereka seharusnya dapat menjelaskan kepada para pengguna yang ingin mengetahui alasan yang

melatarbelakangi penerapan suatu prosedur pelayanan yang harus dipatuhi oleh warga pengguna pelayanan.

Menjelaskan kepada para pengguna pelayanan dan *stakeholders* yang membutuhkan informasi dan penjelasan mengenai prosedur dan praktik pelayanan merupakan bagian dari konsep transparansi pelayanan. Karena itu, memahami segala aspek penyelenggaraan pelayanan juga menjadi tugas penyelenggara pelayanan. Mereka harus mampu menjelaskan mengapa prosedur dan ketentuan dalam praktik pelayanan dibuat sebagaimana adanya. Dengan demikian, para penyelenggara pelayanan dituntut untuk dapat mengkritisi prosedur dan aturan main dalam penyelenggaraan pelayanan karena banyak prosedur dan ketentuan yang selama ini mereka gunakan tidak dapat dipahami dengan mudah oleh pengguna pelayanan.

Banyak prosedur dan aturan dalam penyelenggaraan pelayanan yang tidak dapat dijelaskan dengan mudah dan dapat diterima oleh akal sehat pengguna pelayanan. Hal ini terjadi karena *mindset* yang dimiliki oleh pemerintah dan para pejabat publik ketika membuat prosedur dan peraturan mengenai penyelenggaraan pelayanan sering tidak memperhatikan kepentingan dan kebutuhan dari pengguna pelayann. Kepentingan yang dipergunakan untuk merumuskan peraturan dan prosedur pelayanan adalah semata-mata kepentingan pemerintah dan para pejabat. Akhirnya, prosedur dan peraturan mengenai pelayanan publik sering tidak dapat dipahami oleh pengguna pelayanan.

Indikator ketiga dari transparansi pelayanan adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik semakin tinggi transparansi. Misalnya, ketika pengguna dengan mudah memperoleh informasi mengenai biaya dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan maka pelayanan publik itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Begitu pula ketika informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan cara memperoleh pelayanan dapat diperoleh dengan mudah oleh pengguna pelayanan, maka penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat dikatakan memiliki tingkat transparansi yang tinggi.

Sebaliknya, kalau pengorbanan yang diperlukan oleh pengguna pelayanan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek yang terkait dengan berbagai penyelenggaraan pelayanan sangat besar maka transparansi pelayanan dinilai rendah. Kalau untuk memperoleh informasi mengenai biaya dan waktu yang diperlukan dalam pelayanan sangat sulit dan memerlukan banyak pengorbanan, maka transparansi pelayanan dapat dikatakan rendah<sup>20</sup>.

Dengan menggunakan ketiga dimensi transparansi tersebut maka penilaian terhadap transparansi pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih lengkap. Selama ini rezim pelayanan sering mengklaim dirinya telah bertindak transparan ketika hanya menempel papan pengumuman, misalnya

---

<sup>20</sup> Maani, K. D. (2009). *Transparansi dan Akuntabilitas dalam pelayanan Publik*.

berisi mengenai besaran biaya dan prosedur pelayanan, di loket pelayanan. Tentu mengumumkan biaya dan prosedur pelayanan secara terbuka di tempat yang mudah diakses oleh para pengguna adalah sesuatu yang baik dan menjadi bagian dari transparansi pelayanan. Namun hal tersebut belumlah cukup. Upaya untuk menjelaskan prosedur dan biaya pelayanan sering diperlukan karena tidak semua pengguna mampu membaca. Mereka juga sering tidak dapat memahami logika dan rasionalitas dari prosedur dan besaran biaya pelayanan yang harus dibayar. Menjelaskan logika dan rasionalitas dari biaya dan prosedur pelayanan adalah menjadi bagian dari tugas para penyelenggara pelayanan dan bagian dari transparansi itu sendiri.

Sehubungan dengan itu, ada empat bentuk implikasi transparansi yang diperlukan, antara lain: (1) semua informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik harus terbuka bagi siapa saja. Ketidakterbukaan informasi akan mendorong terjadinya penyelewengan; (2) mekanisme kontrol tidak akan terjadi jika tidak ada keterbukaan dalam memperoleh akses informasi; (3) masyarakat harus memiliki akses untuk memperoleh semua informasi/dokumen yang berkaitan dengan publik; dan (4) semua informasi tersebut harus dapat/mudah dimengerti oleh masyarakat<sup>21</sup>.

## **E. Definisi Konsepsional**

Konsep dalam penelitian digunakan untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti. Konsep merupakan istilah dan definisi

---

<sup>21</sup> Ibid

yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial.

Melalui konsep diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian yang saling berkaitan satu dengan yang lain.

Adapun konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan dalam bentuk keputusan-keputusan yang mengikat hajat hidup orang banyak yang dilakukan oleh pemerintah.
2. Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan kebijakan pemerintah dari formulasi kebijakan hingga evaluasi kebijakan.
3. Prinsip-prinsip *good governance* adalah suatu aturan umum yang dijadikan sebagai panduan dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) Sebuah tata kelola pemerintahan disebut baik apabila mampu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam menjalankan pemerintahannya.
4. Transparansi adalah sistem informasi yang dikembangkan sehingga memungkinkan masyarakat dapat mengakses berbagai informasi mengenai pelayanan publik.

## **F. Definisi Operasional**

Definisi operasional dimaksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah

dalam judul skripsi. Sesuai dengan judul penelitian yaitu “IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DI KEMENTERIAN AGAMA ( Studi kasus pada penerapan prinsip transparansi dalam PP Nomor 48 Tahun 2014 Tentang Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Agama di Kecamatan Pakem, Kabuapten Sleman, Yogyakarta )” maka definisi oprasional yang perlu dijelaskan adalah :

Variabel implementasi prinsip-prinsip *good governance* terkait transparansi dalam penerapan PP No 48 Tahun 2014 tantang dalam penetapan biaya yang harus dibayarkan untuk pelaksanaan pernikahan.

- 1) Akses informasi kebijakan dan pelayanan publik di Kantor urusan agama Kecamatan Pakem.
- 2) Ketepatan informasi yang tersedia di Kantor urusan agama Kecamatan Pakem.
- 3) Kejelasan informasi yang disampaikan oleh aparatur KUA Kecamatan Pakem.
- 4) Kecepatan penyampaian informasi di KUA Kecamatan Pakem.
- 5) Sikap aparatur KUA Kecamatan Pakem terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan publik.
- 6) Keterbukaan aparatur terkait pembiayaan dalam proses pernikahan di KUA Kecamatan Pakem.



- 7) Mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran yang dilakukan aparatur KUA Kecamatan Pakem<sup>22</sup>.

## **G. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara yang digunakan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan yang dilakukan dengan metode ilmiah. Berikut ini akan dikemukakan, jenis penelitian, sumber penelitian data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **1. Jenis penelitian**

Dalam penulisan skripsi ini dapat digolongkan dalam bentuk penelitian lapangan atau *field research* yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan dilingkungan masyarakat tertentu baik di lembaga-lembaga, organisasi masyarakat (sosial) maupun lembaga pemerintah. Dalam penelitian lapangan ini dilakukan di KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Yogyakarta dengan cara melakukan wawancara dengan aparatur publik di KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Yogyakarta dan narasumber lainnya yang dapat menjawab pertanyaan dari penelitian ini. Penulis juga melakukan observasi lapangan guna mendapatkan data yang diinginkan. Disamping itu juga dilandasi dengan penelitian kepustakaan dengan cara membaca buku-buku dan jurnal yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini. Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini

---

<sup>22</sup> Mahendra, G. K. (2013). *penerapan prinsip-prinsip Good governance dalam pelayanan publik*. Yogyakarta: UMY.

menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti.

## 2. Sumber data penelitian

Sumber Data Secara umum dalam penelitian biasanya dibedakan menjadi dua macam yaitu:

- a) Data primer, adalah data yang secara langsung diperoleh oleh peneliti dari sumber primer (data asli). Data primer dalam penelitian ini berupa data/hasil wawancara yang penulis lakukan dengan aparatur pejabat publik di KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Yogyakarta. Serta data yang diperoleh secara langsung oleh penulis melalui observasi di KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Yogyakarta.
- b) Data Sekunder, adalah data yang diperoleh penelitian dari orang lain atau sumber sekunder jadi bukan asli. Dalam penelitian ini, data sekunder tersebut berupa dokumen. Dokumen dari penelitian ini adalah data-data berupa seperti buku, denah lokasi KUA Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman Yogyakarta dan sumber data lain yang diperlukan.

## 3. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam skripsi ini adalah:

- a) Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data ialah dengan cara wawancara yaitu mendapatkan informasi dengan bertanya langsung dengan narasumber. Cara inilah yang banyak dilakukan di Indonesia dewasa ini. Wawancara adalah salah satu bagian yang terpenting dari setiap survei. Tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada narasumber. Dalam melaksanakan teknik ini dilakukan dengan cara mewawancarai ketua KUA, penghulu, para staf KUA dan narasumber lain yang terkait. Pelaksanaan wawancara dengan aparatur publik KUA dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui lebih dalam tentang implementasi prinsip transparansi dalam konteks *good governance* terkait dengan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 di KUA Kecamatan Pakem, Kabupaten Sleman, Yogyakarta

b) Observasi

Pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Observasi ini digunakan untuk mendapatkan data hasil pengamatan. Dalam hal ini penulis akan melakukan pengamatan terhadap implementasi prinsip transparansi dalam konteks *good governance* terkait dengan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 di KUA Kecamatan Pakem, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Observasi sendiri adalah suatu alat pengumpulan data yang harus

dilakukan secara teliti, cermat, jujur, obyektif, dan terfokus pada data yang akan dibutuhkan untuk penulisan karya ilmiah ini.

c) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, dan lain sebagainya. Dokumentasi ini penulis dapatkan dengan cara pra riset sebagai upaya untuk mengumpulkan data-data awal di KUA Kecamatan Pakem Sleman Yogyakarta dan berupa foto-foto yang penulis ambil ketika melakukan wawancara sebagai bukti dalam penulisan skripsi ini.

4. Teknik analisis data

Setelah data terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data yang disesuaikan dengan kebutuhan analisis yang dikerjakan. Proses awal pengolahan data itu dimulai dengan melakukan editing setiap data yang masuk. Setelah editing selesai selanjutnya dilakukan analisis data. Dalam proses analisis ini penulis menggunakan metode deskriptif. Teknik analisis data deskriptif yaitu penelitian yang bermaksud untuk membuat deskripsi mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Penulis dalam menganalisis data menggunakan metode deskriptif karena data yang digunakan dalam skripsi ini bukan dalam bentuk angka, melainkan dalam bentuk laporan atau deskriptif kualitatif. Metode analisis data deskriptif ini digunakan untuk menganalisis data mengenai gambaran objek penelitian dan untuk menyimpulkan data-data di lapangan yang berhubungan dengan

implementasi prinsip transparansi dalam kontek *good governance* terkait dengan peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2014 di KUA Kecamatan Pakem, Kabupaten Sleman, Yogyakarta.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Prof.Dr.Husaini Usman, M. d. (2008). *metodologi penelitian sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.