

SKRIPSI

**PENERAPAN GOOD GOVERNANCE
DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)
DI KECAMATAN MAMAJANG, KOTA MAKASSAR,
PROVINSI SULAWESI SELATAN
TAHUN 2004 – 2005**



Disusun oleh :

A R M A N
2002 054 0036

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA
2007**

Pernyataan

Yang bertanda tangan di bawah ini saya Arman, dengan disaksikan oleh Tim Penguji Skripsi, dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, Februari 2007
Yang menyatakan,

A r m a n

SKRIPSI

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, pada:

Hari/tanggal : Kamis/1 Februari 2007

Tempat : Ruang Sidang Lantai I Fisipol UMY

SUSUNAN TIM PENGUJI:

Ketua,



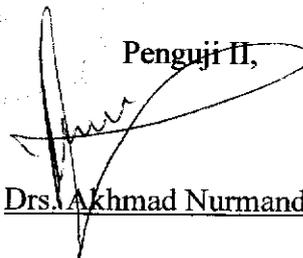
Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si

Penguji I,



Arrohman Mardiansyah, SIP

Penguji II,



Drs. Akhmad Nurmandi M.Sc

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)
Tanggal 17 Februari 2007



Drs. Suswanta, M.Si
Ketua Jurusan IP

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke khadirot Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada penulis sehingga mampu memulai dan menyelesaikan penulisan skripsi ini tanpa mengalami hambatan yang berarti.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Mamajang, Kota Makassar, tidak terlepas dari bimbingan Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, khususnya Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis sampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H.Khoiruddin Bashori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Bambang Eka Cahya, SIP, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Drs. Suswanta, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi, yang dengan tulus dan tanpa bosan membimbing dan memberi arahan kepada penulis

5. Bapak Drs. H.A. Kamaruddin Munde, selaku Camat Mamajang yang telah memberi kemudahan-kemudahan dalam pelaksanaan penelitian di wilayah Kecamatan Mamajang, Kota Makassar;
6. Ayah dan Ibu Abdul Aziz, H. Murnawati, Nenek, Tanteku, serta seluruh keluargaku yang tercinta, yang telah memberikan doa dan restunya, serta dorongan yang senantiasa mengiringi langkahku dalam menempuh segala ujian dan rintangan dalam menemukan cita-cita dan masa depan.
7. Terima kasih yang tidak terhingga buat Bang Untung dan Mba Ning atas doa, kesabaran, tidak bosan-bosannya membimbing dan memberikan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan karya kecil ini.
8. Teman-teman di "Wisma Sawerigading", yang selama ini memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
9. Sahabat-sahabatku : A.Latemmanroling Sek, A.Lowdy/Wiwi, Antonio, Ichank Sek, Ikbal N (Kapan SE nya), Rere, Anca, Jorsh, Mail, Arwin, Fieba (Kapan SIP nya), Ibhenk (Kapan SIP nya), Uniek (Kapan SE nya), iin (Kapan SE nya), Nilam, Rizky, Ikrar. Yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik moril maupun materil.

Akhirnya, penulis berharap semoga karya kecil ini berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan atau setidaknya bagi diri penulis sendiri.

Yogyakarta, Pebruari 2007

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
SYNOPSIS.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Konseptual.....	7
F. Defenisi Konseptual dan Operasional.....	20
G. Metode Penelitian.....	23
H. Sistimatika Penulisan.....	26
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	28
A. Keadaan Geografi.....	28
B. Keadaan Kependudukan.....	29
C. Kadaan Ekonomi.....	31
D. Keadaan Sosial Budaya.....	33
E. Pemerintahan.....	37
BAB III PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK.....	39
.. Partisipasi.....	40

B. Transparansi.....	49
C. Akuntabilitas.....	57
D. Efisiensi.....	62
E. Kesetaraan.....	68
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran-saran.....	77
DAFTARPUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel. 2.1 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin 2005.....	30
Tabel. 2.2. Pemilikan Sarana dan Prasarana Perekonomian di Kecamatan Mamajang Tahun 2006.....	32
Tabel. 2.3. Pemilikan Sarana Pendidikan di Kecamatan Mamajang tahun 2006.....	33
Tabel. 2.4. Komposisi Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan di Kecamatan Mamajang Tahun 2005.....	34
Tabel. 2.5. Sarana Kesehatan di Kecamatan Mamajang Tahun 2006.....	35
Tabel. 3.1. Saluran Untuk Menampung Keluhan Masyarakat dalam Pelayanan KTP menurut Responden Pengguna elayanan.....	42
Tabel. 3.2. Saluran Untuk menampung Saran-saran Masyarakat dalam Pelayanan KTP menurut Pengguna Pelayanan	44
Tabel. 3.3.Pelaksanaan Survey Masyarakat dalam Pelayanan KTP menurut Responden Pengguna Pelayanan.....	46
Tabel. 3.4.Pelaksanaan Kontak Masyarakat dalam Pelayanan KTP menurut Responden Pengguna Pelayanan	47
Tabel. 3.5.Ketersediaan Forum untuk Memperoleh Masukan Kualitatif dalam Pelayanan KTP menurut Responden Pengguna Pelayanan	48
Tabel. 3.6. Keterbukaan dalam Proses Pelayanan KTP menurut Responden Pengguna Pelayanan	51
Tabel. 3.7. Kemudahan untuk memahami Peraturan dan Prosedur Pelayanan KTP menurut Responden Pengguna Pelayanan.....	55
Tabel. 3.8. Kemudahan Memperoleh Informasi tentang Pelayanan KTP menurut Responden Pengguna Pelayanan.....	56
Tabel. 3.9. Kesiadaan Aparat untuk Menginformasikan hasil Pelayanan KTP menurut Responden Pengguna Pelayanan.....	60
Tabel. 3.10. Kesiadaan Aparat untuk Menerima Kritik sehubungan Pelayanan KTP menurut Responden Pengguna Pelayanan.....	62

Tabel.3.11. Kesederhaan Aturan, Proses dan Prosedur Pelayanan KTP menurut Responden Pengguna Pelayanan.....	64
Tabel 3.12. Realisasi Biaya Pelayanan KTP menurut Responden Pengguna Pelayanan.....	66
Tabel 3.13. Realisasi Waktu Pelayanan KTP menurut Responden Pengguna Pelayanan.....	68
Tabel 3.14. Diskriminasi dalam Pelayanan KTP menurut Responden Pengguna Pelayanan.....	71
Tabel 3.15. Perlakuan Aparat dalam Pelayanan KTP menurut Responden Pengguna Pelayanan.....	74

Synopsis

Sudah menjadi tugas setiap pemerintah suatu negara untuk senantiasa mengupayakan kesejahteraan bagi setiap warganya. Salah satu bentuk upaya mensejahterakan masyarakat adalah dengan meningkatkan kinerja pemerintah. Sedangkan peningkatan kinerja pemerintah ditandai dengan terlaksananya pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Selanjutnya, sebagai prasyarat bagi terlaksananya pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah diterapkannya prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bentuk pelayanan publik yang pasti dibutuhkan oleh hampir seluruh penduduk adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Oleh sebab itu, pelayanan KTP harus dilaksanakan dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan KTP,

Penelitian ini menggunakan wawancara sebagai teknik pengumpulan data utama. Agar wawancara berjalan lancar dan terarah digunakan pula kuesioner yang sekaligus berfungsi sebagai panduan wawancara. Kemudian untuk mengumpulkan data ditentukan sampel sebanyak 80 orang dari warga masyarakat pengguna pelayanan KTP, dan 15 orang petugas pelaksana pelayanan KTP. Untuk menentukan responden warga pengguna pelayanan, digunakan teknik *purposive sampling*. Dalam hal ini setiap penduduk Kecamatan Mamajang yang telah berumur 18 tahun ke atas yang dijumpai bersedia untuk diwawancarai, dijadikan responden.

Hasil analisis data dengan teknik deskriptif kualitatif menunjukkan bahwa dari lima prinsip *good governance* yang dijadikan obyek penelitian, yaitu partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kesetaraan, dan efisiensi, ternyata empat di antaranya, yaitu transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan kesetaraan telah diterapkan dengan baik dalam pelayanan KTP di Kecamatan Mamajang, Kota Makassar. Sedangkan dua prinsip lainnya, yaitu partisipasi dan transparansi cenderung belum diterapkan dalam pelayanan KTP di Kecamatan Mamajang. Lebih jauh penelitian ini menemukan bahwa terdapat perbedaan persepsi antara petugas pelaksana pelayanan dengan warga pengguna pelayanan KTP dalam hal penerapan prinsip transparansi. Sebagian besar petugas pelaksana pelayanan menyatakan prinsip transparansi telah diterapkan, sebaliknya sebagian besar warga pengguna pelayanan merasa prinsip transparansi belum diterapkan.

Sehubungan dengan temuan penelitian di atas, disarankan agar para petugas pelaksana pelayanan publik, khususnya pelayanan KTP dibekali pengetahuan tentang *good governance* melalui program pendidikan dan pelatihan. Selain itu disarankan agar Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 10 tahun 2004 tanggal 31 Agustus 2004 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Dokumen Kependudukan dan Akta Catatan Sipil Kota Makassar, diinformasikan secara luas kepada masyarakat, supaya tidak timbul kebingungan dalam masyarakat sehubungan pelayanan KTP..