

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

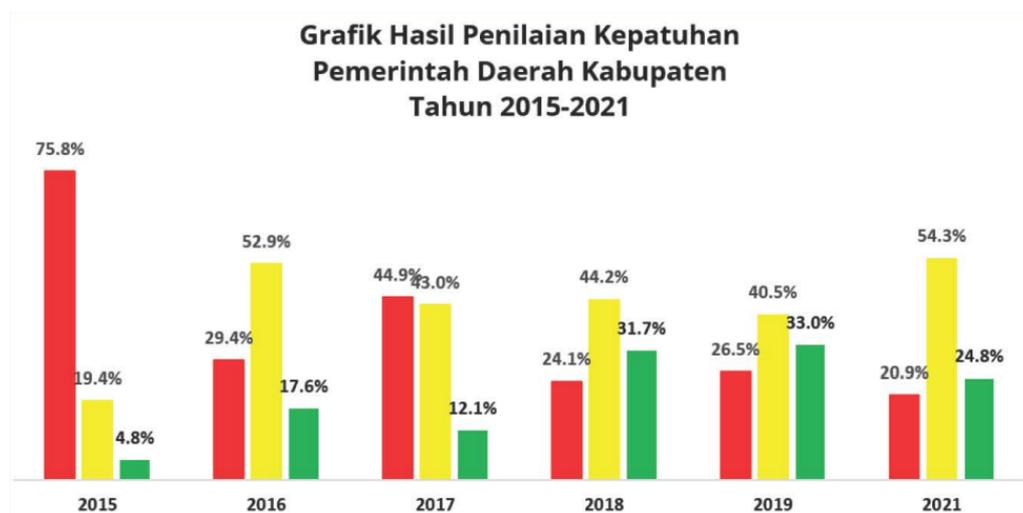
Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 Bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Standar pelayanan di Indonesia saat ini masih terbelah belum optimal, hal ini ditandai oleh pelayanan yang dilakukan masih bertele-tele, pelayanan yang tidak tepat waktu dan petugas yang tidak kompeten (Ombudsman RI, 2023). Tidak hanya itu, terdapat banyak faktor yang membuat buruknya standar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, beberapa diantaranya adalah rendahnya jumlah SDM yang berakibat pada layanan yang akan diterima masyarakat. Kedua yaitu adanya pungutan liar yang dicetuskan oleh petugas pelayanan, sehingga dalam kondisi ini terjadi simbiosis mutualisme oleh petugas dan masyarakat yang seolah tidak ada yang dirugikan dan dilanggar dengan *mind set* yang tertanam pada masyarakat bahwa jika ingin dipercepat urusannya agar memberikan uang kepada petugas (Ombudsman RI, 2023).

Pada tahun 2015-2022, Ombudsman RI melakukan penilaian terhadap tingkat kepatuhan terhadap Kementerian/Lembaga, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten, dan pemerintah kota dengan tujuannya yaitu

mengidentifikasi tingkat kompetensi penyelenggara pelayanan publik, mengidentifikasi kecukupan pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan, mengidentifikasi pemenuhan komponen standar pelayanan publik, dan mengidentifikasi pengelolaan pengaduan dalam instansi penyelenggara pelayanan publik (Ombudsman RI, 2022). untuk Hasil dari penilaian tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar 1.1**



**Sumber: Dokumen Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik 2021**

**Gambar 1.2**

**Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2022**

Jumlah Hasil Kepatuhan 2022	Total	%
● Hijau	272	46.42
● Kuning	250	42.66
● Merah	64	10.92
<b>Grand Total</b>	<b>586</b>	<b>100.00</b>

**Sumber: Dokumen Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik 2022**

Dari **gambar 1** dan **gambar 2** menunjukkan bahwa grafik yang berwarna merah berarti daerah yang memiliki tingkat kepatuhan rendah, warna kuning berarti daerah yang memiliki tingkat kepatuhan sedang, dan hijau berarti daerah yang memiliki tingkat kepatuhan tinggi. **Gambar 1** menunjukkan bahwasanya pada tahun 2015, pelayanan publik yang terjadi di Daerah Kabupaten masih terbilang rendah, hal ini dibuktikan dengan presentase pada diagram berwarna merah yang sangat tinggi yaitu 75,8%, sedangkan pada diagram warna kuning sebesar 19,4%, dan diagram warna hijau yaitu 4,8%. Selanjutnya pada tahun 2016 sampai dengan 2021 grafik hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik mengalami kenaikan yang cukup baik dengan ditandai pada grafik warna kuning yang mempunyai kurang lebih presentase sebanyak 40-50%. Dan pada tahun yang sama, pada diagram warna hijau juga perlahan mulai mengalami kenaikan.

**Gambar 2** menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan standar pelayanan publik pada daerah kabupaten sudah sangat baik dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini dapat dibuktikan pada warna merah yang hanya memiliki presentase sebesar 10,92%, sedangkan pada warna kuning dan hijau memiliki presentase yang cukup besar yaitu 42,66% dan 46,42%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa standar pelayanan di Indonesia dari tahun 2015 sampai pada tahun 2022 mengalami kenaikan yang baik tetapi masih perlu untuk terus ditingkatkan melihat beberapa masih berada pada tingkat rendah dan sedang.

Dalam penelitian ini, penulis mencoba untuk dapat melihat sejauh mana pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman. Alasan memilih lokasi di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman adalah melihat Dinas ini sangat dibutuhkan pelayanannya kepada masyarakat mengingat fungsi yang diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri sangatlah penting dalam pengurusan data kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu Dinas yang bergerak dalam urusan pemerintahan pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, yang meliputi aspek fasilitasi pelayanan administrasi kependudukan serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data. Dalam hal ini, mayoritas masyarakat membutuhkan Dinas ini untuk mengurus data kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, Akta kelahiran, Akta Kematian, dan sebagainya. Agar prosedur pelayanan tercapai dengan baik, diperlukan adanya kinerja pelayanan yang berkualitas dan optimal. Maka dari itu, perlu dilakukannya identifikasi prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman kepada masyarakat Kabupaten Sleman yang akan mengurus data kependudukan.

Salah satu penerapan yang tepat untuk menerapkan prinsip *good governance* terutama di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan urusan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan pelayanan publik sebagai penggerak utama yang dianggap penting untuk seluruh pelaksana pemerintah (Duarmas dkk, 2016). Secara umum, *good governance* diartikan sebagai suatu proses dari tata kelola pemerintahan yang baik dengan meningkatkan peluang masyarakat untuk berpartisipasi terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik, dan pemanfaatan beragam sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan dan

manusia yang dilaksanakan dengan menganut asas, keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas (UNDP, 1999). Duarmas, dkk (2016) menjelaskan bahwa ada beberapa prinsip *good governance* menurut UNDP, 1997, yaitu partisipasi, kepastian hukum, transparansi, tanggung jawab, berorientasi pada kesepakatan, keadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategis.

Layanan publik yang berkualitas harus berorientasi kepada kepuasan *stakeholder*. Birokrasi pemerintahan harus memiliki kemampuan untuk membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, prosedur pelayanan harus sederhana, area pelayanan harus nyaman, pelayanan yang berbasis teknologi, serta adanya sistem pengawasan dan pengaduan dari masyarakat. Layanan publik juga harus diberikan dengan cepat, tepat, dan bebas dari adanya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) (Sasongko, 2020). Salah satu faktor yang perlu diperbaiki agar dapat mencapai tujuan tersebut adalah dengan adanya SDM yang memiliki *mind set* dan *culture set* saat melayani masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, aman, nyaman, dan tanpa adanya KKN, karena SDM adalah faktor utama dalam pelaksanaan birokrasi pemerintahan terutama dalam melakukan pelayanan publik.

Duarmas, dkk (2016) mengatakan bahwa fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan saat ini erat kaitannya dengan berbagai permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau dengan wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadinya ketidakpercayaan kepada pemberi

pelayanan, sehingga masyarakat mencari alternatif lain dengan memberikan biaya tambahan. Selain permasalahan tersebut, cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering merendahkan martabatnya sebagai warga Negara. Masyarakat berlaku sebagai *klien* yang membutuhkan bantuan dari pejabat birokrasi sehingga harus tunduk kepada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pelaku birokrasi. Hal ini dapat terjadi karena budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan.

Untuk dapat mengatasi masalah tersebut, perlu adanya upaya perbaikan kualitas SDM dalam penyelenggaraan urusan pelayanan publik demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Dikarenakan pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan oleh pejabat publik terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Salah satu upaya pemerintah yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* yang diharapkan mampu memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat dan juga terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik. Karena terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu dari ciri *good governance*. Apabila aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan prinsip *good governance* maka pemberian pelayanan publik tersebut sudah maksimal dalam kegiatannya.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diketahui bahwa pengimplementasian *good governance* ini sangat penting terutama dalam pelayanan publik yang dilakukan di instansi pemerintahan. Oleh karena itu

penelitian ini memiliki rumusan masalah “Bagaimana implementasi *good governance* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman pada tahun 2022?”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana *good governance* diterapkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada tahun 2022.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki manfaat, baik dalam segi manfaat teoritis maupun manfaat praktis. Manfaat teoritis merupakan manfaat kegiatan penelitian dalam memberikan sumbangan pada pengembangan keilmuan sesuai dengan disiplin ilmu yang digunakan di dalam kegiatan penelitian. Sedangkan manfaat praktis merupakan manfaat kegiatan penelitian di dalam memberikan rekomendasi kepada kegiatan penelitian berikutnya atau kepada pembuat kebijakan yang terkait dengan masalah penelitian yang dijawab di dalam penelitian yang diselenggarakan. Adapun manfaat teoritis dan manfaat praktis penelitian ini sebagai berikut:

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membawakan manfaat yaitu:

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi para petugas pelayanan publik dan instansi pemerintah untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik menjadi lebih prima.
- b. Sebagai bahan referensi kepada penelitian-penelitian selanjutnya yang masih berhubungan dengan pengimplementasian *good governance* terutama dalam sebuah pemerintahan.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat yaitu:

- a. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan tentang pengimplementasian *good governance* dalam pelayanan publik dan juga wawasan tentang standar pelayanan publik.

- b. Bagi petugas pelayanan

Dapat menambah pengetahuan dan dapat menerapkan prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

- c. Bagi instansi pemerintahan

Sebagai bahan pertimbangan dalam melaksanakan proses rekrutmen calon pegawai dan sebagai acuan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih prima.

### 1.5. Tinjauan Pustaka

Berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki fokus dalam good governance dan pelayanan publik atau hanya salah satu diantara keduanya sedangkan penelitian ini berfokus kepada penerapan prinsip good governance terhadap peningkatan kualitas pelayanan dimana terdapat sembilan prinsip utama dalam melihat pemerintahan yang baik. Adapun hasil dari uraian penelitian terdahulu disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Tinjauan Pustaka**

No.	Judul	Penulis	Ringkasan
1.	Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik (Mahsyar, 2021)	Abdul Mahsyar	Pelayanan publik secara empiris yang terjadi selama ini masih ditandai dengan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, mahal, ketidakpastian melelahkan. Keadaan seperti ini terjadi karena orang masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” tidak dilayani. Masalah utama dari pelayanan publik saat ini dikaitkan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Mohammad (2003) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola pelaksanaannya,

			dukungan SDM, dan manajemen kelembagaan.
2.	Mewujudkan <i>Good Governance</i> Melalui Pelayanan Publik (Maryam, 2016)	Neneng Siti Maryam	Beberapa faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik yaitu karena adanya masalah struktural birokrasi yang menyangkut penganggaran untuk pelayanan publik. Yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah adanya kendala kultural di dalam birokrasi. Selain itu, faktor dari perilaku aparat yang tidak mencerminkan perilaku melayani, dan sebaliknya cenderung menunjukkan perilaku ingin dilayani.
3.	Penerapan <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis <i>Good Governance</i> di	Arif Cahyadi	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan elektronik pembuatan KTP berbasis <i>good governance</i> . Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner, wawancara, dan observasi. Hasil penelitian ini secara keseluruhan, bahwa aspek penerapan <i>good governance</i> terhadap dimensi kualitas

	Kecamatan Sukolilo Surabaya) (Cahyadi, 2017)		pelayanan publik belum merasakan kepuasan yang baik, hanya saja masyarakat merasa baik.
4.	Penerapan Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo (Sulfiani, 2021)	Andi Ni'mah Sulfiani	Dengan menjelaskan informasi yang ada di Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Kota Palopo, peneliti berusaha untuk menemukan masalah yang terkait dengan prinsip-prinsip <i>good governance</i> . Lokasi penelitian ini dipilih karena banyaknya keluhan masyarakat tentang bagaimana pegawai kantor memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip <i>good governance</i> belum sepenuhnya diterapkan dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo, dikarenakan masyarakat masih mempunyai keluhan-keluhan mengenai denda pelayanan dan iuran bagi pengguna/peserta BPJS Kesehatan di Kota Palopo.
5.	Penerapan Prinsip-prinsip <i>Good</i>	<sup>1</sup> Andhika Trisno,	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mengkaji

	<i>Governance</i> dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Wanea Kota Manado (Trisno et al., 2017)	<sup>2</sup> Marlien Lapian, <sup>3</sup> Sofia Pangemanan	tentang penerapan prinsip <i>good governance</i> di Kecamatan Wanea Kota Manado. Hasil dari penelitian ini mendapat kesimpulan bahwa secara umum pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip <i>good governance</i> yang berada di Kecamatan Wanea Kota Manado telah dilaksanakan dengan baik, meskipun belum maksimal secara keseluruhan.
6.	Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat (Darmanerus Duarmas, Patar Rumapea, 2016)	<sup>1</sup> Darmanerus Duarmas, <sup>2</sup> Patar Rumapea, <sup>3</sup> Welson Yappi Rompas	Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa <i>good governance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Kantor Pusat Kormomolin. Disarankan penerapan <i>good governance</i> yang mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas di Kormomolin Kantor Pusat sebaiknya ditingkatkan demi terwujudnya pelayanan publik dari aspek efisiensi dan efektivitas.
7.	Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i>	<sup>1</sup> Listriyanti Palangda,	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil

	Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Palangda & Dame, 2020)	<sup>2</sup> Joubert M. Dame	analisis deskriptif menunjukkan bahwa penerapan prinsip <i>good governance</i> dan kualitas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kota Makassar termasuk dalam kategori baik ditinjau dari indikator pengukuran variabelnya. Hasil analisis korelasi product moment menunjukkan bahwa pengaruh penerapan prinsip <i>good governance</i> terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,790 bertanda positif yang berarti besarnya pengaruh berada pada kategori kuat.
8.	Peningkatan Mutu Pelayanan Publik dalam Rangka Mewujudkan <i>Good Governance</i> di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Hutagalung, 2021)	Gidion Steven Hutugalung	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif dengan menggunakan data sekunder sebagai sumber data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah sebagai anggota PTSP telah menerapkan <i>good governance</i> sebagai cara untuk meningkatkan pelayanan publik, dengan setiap orang memiliki sikap dan integritas untuk selalu

			<p>memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, efisiensi waktu, biaya, dan penyediaan layanan secara online. Dalam proses penerapan <i>good governance</i>, tentu memiliki beberapa hambatan, tetapi semua hambatan itu dapat teratasi dengan komitmen, integrasi, dan pemberian sanksi kepada segala kelalaian.</p>
9.	<p><i>Good Governance</i>  Pada Pelayanan Publik: Sebuah Usulan Model Pengembangan Berbasis Perilaku (Saputra &amp; Nugroho, 2021)</p>	<p><sup>1</sup>Nopriadi Saputra,  <sup>2</sup>Riant Nugroho</p>	<p>Artikel ini menyarankan model reformasi birokrasi pada pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan <i>positive reinforcement theory</i>. Pelayanan publik harus direformasi untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan diselenggarakan dengan efektif dan efisien. Untuk mencapai hal ini, para petugas pelayanan publik harus didorong untuk berperilaku secara transparan, bertanggung jawab, berintegritas, dan</p>

			adil sebagai praktik dari <i>good governance</i> pada pelayanan publik.
10.	Peran Komunikasi Pemerintah Untuk Mewujudkan <i>Good Governance</i> Melalui Pelayanan Publik (Aprilia & Nurhotimah, 2022)	<sup>1</sup> Icha Annisa Aprilia, <sup>2</sup> Aulia Sholichah Iman Nurhotimah	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pemerintah menerapkan komunikasi pemerintah dalam rangka merealisasikan <i>good governance</i> yang saat ini dinilai kurang efektif dengan sistem hukum di Indonesia terutama dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah sangat penting untuk mewujudkan <i>good governance</i> , terutama dalam hal pelayanan publik. Komunikasi pemerintah dalam pelayanan publik ternyata masih belum sesuai dengan UU, karena masih terjadi kurangnya komunikasi yang efektif dan kurangnya transparansi dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah harus mengurangi hambatan komunikasi

			pemerintah agar komunikasi dapat berjalan dengan baik dan tepat sasaran.
--	--	--	--

Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwasanya telah banyak yang mengkaji tentang prinsip-prinsip *good governance*, namun masing-masing daerah atau tempat penelitian memiliki karakteristik tersendiri dan fokus permasalahan yang berbeda. Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik yang dibahas pada penelitian terdahulu mayoritas sudah banyak diterapkan dalam proses pelaksanaan pelayanan publik. Namun dalam praktiknya masih banyak didapati dan ditemukan bahwa banyak petugas pelayanan yang tidak kompeten dalam melayani masyarakat. Maka dari itu, fokus masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah prinsip *good governance* terhadap peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan yang terjadi di Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman yang mana sejauh ini belum banyak yang meneliti pada tema dan lokasi penelitian tersebut.

## **1.6. Kerangka Teori**

### **1.6.1. Konsep *Good Governance***

#### **1.6.1.1. Definisi *Good Governance***

Menurut Maryam (2016) *good governance* sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel dan bertanggung jawab. Efektif yang berarti penyelenggaraan tepat sasaran sesuai dengan perencanaan strategis yang ditetapkan, efisien yang berarti

penyelenggaraannya dilakukan secara hemat, transparan yang berarti keterbukaan atas segala kebijakan yang dilakukan oleh penyelenggara, akuntabel artinya penyelenggara pemerintah bertanggung jawab terhadap kebijakan yang ditetapkan, serta mempertanggungjawabkan kinerja kepada seluruh warga negara.

*Good governance* menurut Dwi Payana (2003) dalam (Trisno et al., 2017) sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik/tata pemerintahan yang baik/sistem pemerintahan yang baik, sehingga didefinisikan sebagai penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bertanggung jawab, efektif dan efisien dengan menjaga hubungan interaksi yang konstruktif antara negara, sektor swasta, dan masyarakat.

#### **1.6.1.2. Prinsip-prinsip *Good Governance***

Pada dasarnya, dalam pelaksanaan tata kelola pemerintah yang baik atau *good governance*, ada beberapa prinsip yang perlu untuk diterapkan. Berdasarkan UNDP (1997) yang dijelaskan dalam (Trisno et al., 2017) terdapat 9 prinsip yang harus dipegang dalam menjalankan *good governance*, diantaranya:

##### **a. Akuntabilitas (Accountability)**

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai tanggung jawab, dalam hal ini seorang pemimpin publik atau instansi pemerintah telah dipercayai oleh masyarakat dalam hal bertanggung jawab untuk mengurus segala kebutuhan serta kepentingan masyarakat.

b. Partisipasi Masyarakat (Society Participation)

Peran masyarakat dalam tata kelola pemerintahan yang baik sangat diperlukan. Suatu bentuk keterlibatan masyarakat secara aktif dapat dilakukan dengan cara menyampaikan pendapatnya serta dalam hal pengambilan keputusan baik secara langsung maupun instansi yang dapat mewakili mereka.

c. Transparansi (Transparency)

Transparansi merupakan sebuah prinsip yang perlu dibangun untuk mendapatkan informasi dari suatu instansi pemerintah baik secara langsung dan dapat diukur berdasarkan sulitnya akses masyarakat terhadap informasi yang akan didapat.

d. Efisiensi dan Efektivitas (Efficiency and Effectiveness)

Sebuah prinsip yang harus diterapkan untuk pelayanan yang lebih baik terhadap masyarakat dengan memandu setiap kegiatan dan proses kelembagaan dalam upaya mendapatkan apa yang benar-benar dibutuhkan.

e. Kesetaraan (Equality)

Dalam prinsip kesetaraan diartikan dengan memberikan pelayanan dan kebutuhan masyarakat tanpa perlu membeda-bedakan latar belakang mereka. Seluruh masyarakat berhak mendapatkan perlakuan yang setara, serta berhak untuk meningkatkan kualitas hidup dan mempertahankan kesejahteraannya.

f. Tegaknya Supremasi Hukum (Rule of Law)

Hukum merupakan sebuah aturan tingkah laku anggota masyarakat, aturan yang daya penggunaannya pada saat tertentu diindahkan oleh suatu masyarakat sebagai jaminan dari kepentingan bersama. Dalam proses politik, masyarakat membutuhkan metode serta aturan hukum untuk proses pembuatan kebijakan publik demi terwujudnya pemerintahan yang baik. Tegaknya hukum diartikan sebagai suatu peraturan yang berkeadilan dan ditegakkan secara bersama dengan masyarakat. Kerangka hukum harus bersifat tidak memihak dan tidak diskriminatif, termasuk hukum yang berkaitan dengan HAM, karena aturan hukum dibuat untuk menciptakan ketertiban dan kedamaian di dalam masyarakat.

g. Visi Strategi (Strategic Vision)

Visi strategis dapat diartikan sebagai cara pandang yang strategis dalam menghadapi masa depan agar masyarakat dan pemimpin memiliki visi yang lebih luas tentang pembangunan manusia serta tata kelola pemerintahan dapat lebih baik di masa depan.

h. Responsif (Responsiveness)

Responsif dapat diartikan sebagai nilai yang terwujud dalam bentuk perilaku kerja yang senantiasa mengembangkan sikap profesionalisme serta peka terhadap situasi dan kebutuhan lingkungan kerja. Dalam hal ini, setiap lembaga harus mempunyai komitmen untuk memberikan

pelayanan yang maksimal kepada berbagai pihak yang memiliki kepentingan.

i. Berorientasi Pada Konsensus (Consensus Orientation)

Menurut UNDP, prinsip tata kelola pemerintahan yang baik adalah berorientasi pada konsensus. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk mengatasi ketidaksepakatan dengan menyelesaikan keputusan apapun yang dibuat melalui konsensus.

### **1.6.1.3. Ciri-ciri *Good Governance***

United Nations Development Programs (UNDP) menjelaskan lebih jauh mengenai ciri-ciri *good governance*, yaitu:

- a. Melibatkan seluruh pihak untuk dapat bertanggung jawab dan transparan serta berlaku adil dan efektif dalam pelaksanaannya.
- b. Menanggung supremasi hukum
- c. Memastikan bahwa prioritas sosial, politik, dan ekonomi berdasarkan pada konsensus komunitas
- d. Kepentingan masyarakat yang masuk kedalam kelompok tertinggal selalu diperhitungkan dalam proses pengambilan keputusan untuk alokasi sumber daya pembangunan.

### **1.6.1.4. Karakteristik *Good Governance***

Sesuai dengan Peraturan Presiden No. 29 tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) merupakan wujud nyata dalam memperbaiki tata kelola pemerintahan agar semakin baik

dalam menyelenggarakan kehidupan bernegara dengan membawa karakteristik transparansi, partisipatif, akuntabel, serta tertib dan disiplin.

## **1.6.2. Konsep Pelayanan Publik**

### **1.6.2.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik menurut Kurniawan (2005) yang dikutip oleh (Mahsyar, 2021) diartikan sebagai pemberian layanan keperluan untuk masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Dalam (Mahsyar, 2021) juga mengatakan bahwa pada dasarnya pelayanan publik jangkauan yang sangat luas. Dalam bernegara, maka pemerintah memiliki peran sebagai pemberi pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, baik dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan pelayanan lain dalam rangka untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, dan yang lainnya.

### **1.6.2.2. Prinsip Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) nomor 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik, bahwa penyelenggara pelayanan publik memiliki prinsip:

- 1) Kesederhanaan

Mengenai prosedur pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan diterima oleh masyarakat.

- 2) Kejelasan

Kejelasan mengenai alur dan persyaratan administrasi yang diperlukan dalam pelayanan publik. Dalam hal ini petugas pelayanan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan, rincian biaya, serta tata cara pembayaran.

3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat terselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan.

4) Akurasi

Dalam hal ini bentuk produk atau jasa yang diberikan oleh masyarakat harus benar, tepat, dan sah.

5) Keamanan

Dalam proses melakukan pelayanan publik, masyarakat harus dalam rasa aman.

6) Tanggung jawab

Penyelenggara pelayanan wajib bertanggung jawab atas terjadinya penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya peralatan kerja yang memadai para petugas pelayanan agar dapat meringankan dan membantu dalam menyelesaikan suatu pelayanan publik.

8) Kemudahan akses

Akses yang memadai dan dapat dijangkau oleh masyarakat baik secara *online* maupun *offline*.

9) Kedisiplinan

Petugas pelayanan harus bersikap disiplin dalam memberikan pelayanan.

10) Kenyamanan

Lingkungan tempat pemberian pelayanan harus tertib, bersih, rapi, dan dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang nyaman, seperti adanya toilet, ruang tunggu, tempat ibadah, dan lain-lain.

### **1.6.2.3. Standar Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) nomor 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik, bahwa standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan, yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan, biaya tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- 4) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- 5) Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Hal yang serupa dijelaskan dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik BAB V Pasal 21 bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;

- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, dan;
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

#### **1.6.2.4. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) nomor 63 Tahun 2003, terdapat beberapa pola penyelenggaraan pelayanan publik:

- 1) Fungsional, dalam hal ini berarti pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan fungsi, tugas, dan kewenangannya.
- 2) Terpusat, yang berarti pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan publik lainnya yang bersangkutan.
- 3) Terpadu
  - a. Terpadu Satu Atap  
Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
  - b. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4) Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perseorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

#### **1.6.2.5. Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Parasuraman dkk dalam (Erlianti, 2019) menyatakan bahwa terdapat lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangible* (bukti langsung) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan) yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.

- 5) *Emphaty* (empati), yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## **1.7. Definisi Konseptual dan Operasional**

### **1.7.1. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual merupakan proses penting yang membahas bagaimana membatasi pengertian konsep dengan definisi lain yang merupakan suatu abstraksi dari apa yang diamati agar tidak terjadi kesalahan.

#### **1. *Good Governance***

*Good governance* merupakan tata kelola pemerintahan yang baik atau sistem pemerintahan yang baik sehingga secara keseluruhan diartikan sebagai penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bertanggung jawab, efektif, efisien dengan menjaga hubungan interaksi yang konstruktif antara negara, pihak pihak swasta dan masyarakat. Terdapat 9 prinsip-prinsip *good governance* menurut UNDP (1997) yang harus dipegang dalam menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik, diantaranya akuntabilitas, partisipasi masyarakat, transparansi, efisiensi dan efektivitas, kesetaraan, tegaknya supremasi hukum, visi strategis, responsive, dan berorientasi pada konsensus.

#### **2. *Pelayanan Publik***

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan yang berlaku baik berupa barang publik maupun jasa publik. Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan publik dapat

menggunakan lima indikator, diantaranya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

### **1.7.2. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan suatu definisi yang didasarkan pada suatu karakteristik yang dapat diobservasi dari yang telah dijelaskan. Selain itu, definisi operasional dapat digunakan sebagai petunjuk dan pelaksanaan untuk mengukur suatu variabel, sehingga perlu adanya batasan penelitian dengan menggunakan indikator yang sudah ditentukan.

**Tabel 1.2**  
**Definisi Operasional Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Parameter</b>
<b><i>Good Governance</i></b>	Akuntabilitas	a. Pegawai bekerja sesuai dengan tupoksi b. Integritas yang dimiliki pegawai
	Partisipasi masyarakat	a. Hak suara masyarakat dalam pengambilan keputusan
	Transparansi	a. Terdapat keterbukaan informasi bagi masyarakat mengenai tata cara kepengurusan
	Efisiensi dan efektivitas	a. Pegawai memandu proses pelayanan
	Kesetaraan	a. Perlakuan pegawai dalam pelayanan
	Tegaknya supremasi hukum	a. Peraturan dinas yang berkeadilan
	Visi strategis	a. Penyelenggaraan forum dengan masyarakat
	Responsif	a. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan
	Berorientasi pada konsensus	a. Penyelesaian masalah
<b>Kualitas Pelayanan Publik</b>	Bukti langsung	a. Sarana prasarana
	Kehandalan	a. Ketepatan waktu b. Kesesuaian produk pelayanan
	Respon/tanggapan	a. Prosedur dalam memberikan tanggapan
	Jaminan	a. Kemampuan dan sifat pegawai
	Empati	a. Tersedianya sarana pengaduan bagi masyarakat

## 1.8. Kerangka Berpikir

Alur pikir pada penelitian ini dibuat sesuai dengan rumusan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Untuk mempermudah, maka berikut alur pemikirannya:

**Bagan 1.1**

### **Kerangka Pikir Penelitian**



## 1.9. Metode Penelitian

### 1.9.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Penggunaan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus sangat relevan dengan penelitian ini karena objek yang diteliti berupa instansi yang memerlukan pendalaman dalam mencari informasi. Selain itu, penelitian ini juga dimaksudkan untuk menyelidiki sebuah permasalahan dalam instansi tersebut.

### **1.9.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta

### **1.9.3. Jenis Data**

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yakni data primer dan data sekunder.

### **1.9.4. Teknis Pengumpulan Data**

Dalam proses pengumpulan data primer dapat dilakukan dan diperoleh dengan melalui wawancara kepada narasumber, adapun penentuan narasumber dilakukan dengan teknik snowball, yang mana teknik tersebut merupakan teknik penentuan narasumber yang awalnya sedikit, lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2013). Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi literatur terhadap penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan topik tentang pengimplementasian *good governance* pada sebuah instansi pemerintahan. Selain itu, data sekunder juga dapat berupa arsip foto, video, dan dokumen-dokumen atau laporan-laporan yang berkaitan dengan fokus penelitian.

### **1.9.5. Teknik Analisis Data**

Data yang telah terkumpul kemudian akan dibagi menjadi empat tahap analisa:

- 1) Menelaah data untuk melakukan pencarian data yang berkaitan dengan topik penelitian.

- 2) Melakukan reduksi data untuk memetakan dan memilah data primer maupun sekunder yang disesuaikan dengan fokus penelitian.
- 3) Penyajian data untuk menuliskan hasil pemetaan dan pemilahan data yang fokus pada permasalahan penelitian.
- 4) Penarikan kesimpulan dengan menguraikan kesimpulan dari hasil temuan penelitian yang didapat.