

SKRIPSI

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG**

Disusun dan diajukan oleh :

ADE AGUM PRATAMA

E051 201 052



**DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG**

Yang disusun dan diajukan oleh:

Ade Agum Pratama

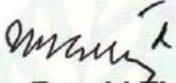
E051 201 052

Yang telah dipertahankan dihadapan Panitia ujian yang dibentuk dalam
rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
pada tanggal **10 Januari 2024**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. Rasyid Thaha, M.Si.

NIP. 19570707 1984 03 1 005


Saharuddin, S.IP. M.Si.

NIP. 19960403 2022 04 3 001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin


Dr. H. A. M. Rusli, M.Si
NIP. 19640727 1991 01 1 001

LEMBAR PENERIMAAN

SKRIPSI

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ADE AGUM PRATAMA

E051201052

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian
Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Menyetujui :

PANITIA UJIAN

Ketua : Prof. Dr. Rasyid Thaha, M.Si.

Sekretaris : Saharuddin S.IP., M.Si.

Anggota : Dr. H. A. M. Rusli, M.Si.

Anggota : Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si

Pembimbing Utama : Prof. Dr. Rasyid Thaha, M.Si.

Pembimbing Pendamping : Saharuddin S.IP., M.Si.

(Amel)

(Saharuddin)

(Rusli)

(Lukman Irwan)

(Rasyid Thaha)

(Saharuddin)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ade Agum Pratama

NIM : E051201052

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1 (Sarjana)

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulis yang berjudul :

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan skripsi saya ini hanya karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 10 Januari 2024

pernyataan


Ade Agum Pratama

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat Rahmat serta Hidayah-Nya sehingga penulis masih diberikan ilmu, inspirasi, kesehatan dan keselamatan dalam menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang” yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makassar.

Selama penulisan skripsi ini penulis menghadapi berbagai tantangan akan tetapi semuanya itu dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moril maupun material. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin, yang telah memberikan kesempatan untuk dapat belajar di program studi Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan pelayanan akademik dan administratif tingkat fakultas selama mengikuti perkuliahan.

3. Bapak Dr. H. A. M. Rusli, M.Si, selaku Ketua Departemen Program Studi Ilmu Pemerintahan, yang telah memberikan pelayanan akademik dan administratif selama mengikuti perkuliahan.
4. Bapak Prof. Dr. Rasyid Thaha, M.Si., selaku Pembimbing I, yang selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi, serta melibatkan saya dalam beberapa kegiatan beliau untuk menambah pengalaman.
5. Bapak Saharuddin, S.IP., M.Si., selaku kakak tingkat sekaligus pembimbing II, yang selalu memberikan dorongan, arahan, bimbingan, dan motivasi dalam sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sempurna.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di jurusan Ilmu Pemerintahan.
7. Seluruh tata usaha serta staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu dalam kelancaran pembuatan surat-surat dan berbagai pelayanan administrasi lainnya.
8. Kepala Dinas dan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yang sudah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi yang diperlukan selama penulis melakukan penelitian.
9. Orang tua penulis, Ayahanda Abd. Hamid dan Ibunda Hasnah sosok yang berperan penting dalam kehidupan penulis yang senantiasa

mendoakan, serta memberi nasehat, semangat, motivasi dan dorongan baik itu secara moral maupun materil kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan studi dengan baik.

10. Adik penulis, Muh. Arif Gifari yang menjadi alasan penulis agar bisa menyelesaikan studi dengan baik serta agar bisa menjadi kakak dan teladan yang baik untuknya.
11. Kepada seluruh keluarga penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang selalu memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
12. Teman seperjuangan penulis, Azwar Anas, Arya Aimar, Ahmad Khaidir, Armawan, Mega Putri Aulia yang selalu memberikan hiburan dan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan studi dengan baik.
13. Saudara Saudari seperjuangan Maintiendrai 2020, yang telah memberikan semangat dan dorongan kepada penulis. Serta terima kasih atas segala kisah suka duka bersama dan semoga itu abadi untuk selalu dikenang untuk kita semua.
14. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (HIMAPEM), yang telah memberikan banyak pengalaman dan pelajaran kepada penulis dalam menempuh dunia perkuliahan.
15. Teman-teman grub ES TEH, yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

16. Teman-teman angkatan 2020 jurusan Ilmu Pemerintahan serta seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis.
17. Teman-teman KKNT Pengembangan Pariwisata Selayar Gelombang 110 Posko 3 Desa Bungiya beserta bapak dan ibu posko yang selalu menyemangati penulis dan berbagi ilmu serta pengalaman selama melaksanakan KKN.
18. Dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya, dan penulis sadar bahwa terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan karya ilmiah ini, oleh karena itu penulis memohon maaf dan menghargai semua saran dan kritikan yang sifatnya membangun dari setiap pihak yang membaca skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan-Nya kepada kita semua. Aamiin

Makassar, 10 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------|
| SKRIPSI..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| LEMBAR PENERIMAAN | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iii |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 16 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 16 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 17 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 19 |
| 2.1. Penerapan <i>Good Governance</i> | 19 |
| 2.1.1. Definisi Penerapan | 19 |
| 2.1.2. Definisi <i>Good Governance</i> | 20 |
| 2.1.3. Prinsip <i>Good Governance</i> | 22 |
| 2.2. Konsep Pelayanan Publik | 27 |
| 2.3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil..... | 29 |
| 2.3.1. Definisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil..... | 29 |
| 2.3.2. Wilayah Kerja dan Ruang Lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 31 |
| 2.3.3. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 32 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.4. Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | 33 |
| 2.5. Kerangka Konsep..... | 36 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 37 |
| 3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 38 |
| 3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 39 |
| 3.3. Tipe Penelitian..... | 40 |
| 3.4. Informan Penelitian | 41 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data..... | 41 |
| 3.6. Sumber Data | 43 |
| 3.7. Fokus Penelitian..... | 43 |
| 3.8. Analisis Data | 48 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN..... | 50 |
| 4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 50 |
| 4.1.1. Gambaran Umum Kabupaten Pinrang | 50 |
| 4.1.2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang | 57 |
| 4.2 Hasil Dan Pembahasan Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang | 65 |
| 4.2.1. Akuntabilitas | 73 |
| 4.2.2. Supremasi hukum..... | 81 |
| 4.2.3. Transparansi..... | 95 |
| 4.2.4. Partisipasi | 105 |
| 4.3. Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang | 110 |
| 4.3.1. Faktor Pendukung | 111 |
| 4.3.2. Faktor Penghambat | 120 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 128 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 128 |

| | | |
|-----|--------------------------|-----|
| 5.2 | Saran..... | 131 |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | 133 |
| | LAMPINRAN-LAMPIRAN | 137 |

DAFTAR TABEL

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 1.1. Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang..... | 11 |
| Tabel 4.1. Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Pinrang..... | 53 |
| Tabel 4.2. Jumlah Penduduk Kabupaten Pinrang Tahun 2021..... | 55 |
| Tabel 4.3. Standar Pelayanan KTP..... | 68 |
| Tabel 4.4. Standar Pelayanan Kartu Keluarga | 69 |
| Tabel 4.5. Jumlah Penduduk yang Wajib KTP..... | 70 |
| Tabel 4.6. Persentase Capaian Perekaman di Kabupaten Pinrang..... | 71 |
| Tabel 4.7. Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang | 116 |
| Tabel 4.8. Jaringan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang..... | 124 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1.1 | Keluhan Masyarakat Sebagai Pengguna Layanan | 13 |
| Gambar 1.2 | Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang | 15 |
| Gambar 2.1 | Kerangka Pikir..... | 37 |
| Gambar 4.1 | Struktur OPD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang | 60 |
| Gambar 4.2 | Berita Pungli Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang | 93 |
| Gambar 4.3 | Berita Tindaklanjut Pelaku Pungli..... | 94 |
| Gambar 4.4 | Standar Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang..... | 96 |
| Gambar 4.5 | Standar Pelayanan KTP dan Kartu Keluarga | 99 |
| Gambar 4.6 | Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang | 100 |
| Gambar 4.7 | Rating Google Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang | 101 |
| Gambar 4.8 | Akun Media Sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang | 102 |
| Gambar 4.9 | Alur Prosedur Pengaduan..... | 104 |
| Gambar 4.10 | Sumber Daya ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang | 112 |
| Gambar 4.11 | Ruang Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang | 118 |

ABSTRAK

Ade Agum Pratama, Nomor Induk Mahasiswa E051201052, Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Menyusun skripsi dengan judul : “**Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang**”, dibawah bimbingan Prof. Dr. Rasyid Thaha, M.Si., dan Saharuddin, S.IP., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Adapun lokasi penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Sementara jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang menggunakan pendekatan teori yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2013:289), yang terdiri dari Akuntabilitas, Supremasi Hukum, Transparansi, dan Partisipasi, telah berjalan dengan cukup baik akan tetapi masih perlu untuk ditingkatkan terutama pada supremasi hukum dalam menegakkan aturan hukum di instansi tersebut. Sementara faktor-faktor yang mempengaruhi terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), serta sarana dan prasarana, sedangkan faktor penghambat yaitu kesadaran masyarakat, jaringan internet, dan ketersediaan blanko KTP.

Kata Kunci : *Good Governance, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang*

ABSTRACT

Ade Agum Pratama, Student Identification Number E051201052, Department of Government Sciences, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, Prepared a thesis with the title: "**Application of Good Governance Principles in Public Services at the Population and Civil Registration Office of Pinrang Regency**", under the guidance of Prof. Dr. Rasyid Thaha, M.Si., and Saharuddin, S.IP., M.Si.

This study aims to examine and analyze the application of Good Governance principles in public services at the Pinrang Regency Population and Civil Registration Office and the factors that influence it.

The type of research used is qualitative research. The location of this research is the Population and Civil Registration Office of Pinrang Regency. While the type of data used is primary data and secondary data. The data collection techniques used are observation, interviews, literature studies, and documentation. The data analysis technique used is qualitative analysis.

The results showed that the application of the principles of Good Governance in Public Services at the Pinrang Regency Population and Civil Registration Office using the theoretical approach proposed by Sedarmayanti (2013: 289), consisting of Accountability, Rule of Law, Transparency, and Participation, has run quite well but still needs to be improved, especially on the rule of law in enforcing the rule of law in the agency. While the influencing factors consist of supporting factors and inhibiting factors. Supporting factors are Human Resources (HR), as well as facilities and infrastructure, while inhibiting factors are public awareness, internet networks, and the availability of ID card blanks.

Keywords: *Good Governance, Public Service, Population and Civil Registration Office of Pinrang Regency*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada masa transisi otonomi daerah, kesejahteraan masyarakat harus tetap dijadikan sebagai pedoman dalam perumusan peran dan tugas pemerintah. Dalam reformasi sistem pemerintahan, perumusan tentang tugas dan peran pemerintah merupakan suatu bagiannya, disamping menjadi penataan lembaga pemerintah dari pusat sampai ke daerah. Dengan adanya perumusan tentang tugas dan peran pemerintah, maka dapat dipilah-pilah fungsi-fungsi pemerintahan. Paradigma pergeseran sistem pemerintah yang dulunya sentralisasi kini telah berubah menjadi sistem desentralisasi. Sistem desentralisasi memberikan kemudahan untuk membentuk lingkungan kerja yang ideal, memperluas cakupan pelayanan publik dan partisipasi masyarakat, peningkatan responsibilitas serta pengawasan dapat dilakukan secara intensif oleh pemerintah. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Terkait Pemerintahan Daerah adalah suatu peraturan yang mengatur lebih rinci tentang pemberlakuan sistem desentralisasi di Indonesia. Dari undang-undang tersebut maka konsekuensinya sebagai daerah otonom diamanahkan kewenangan yang lebih besar dalam hal mengatur urusan rumah tangga dan kepentingan serta kebutuhan daerah tersebut. Oleh karena itu, otonomi daerah

mempunyai maksud untuk mendistribusikan kewenangan agar dapat terkoordinasi secara baik.

Pelayanan sektor publik merupakan salah satu hal penting yang dilakukan oleh lembaga pemerintah dalam kedudukannya sebagai lembaga publik yang mempunyai hubungan struktural langsung terhadap masyarakat. Pengelolaan kegiatan pelayanan publik dilakukan dengan menerapkan prinsip *Good Governance* yang menjadi patokan dasar dalam melakukan pelayanan sektor publik yang berkualitas dikarenakan prinsip ini mengatur mengenai standar batasan yang digunakan dalam melakukan pelayanan publik di suatu lembaga pemerintah. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan merupakan salah satu dasar hukum mengenai pelaksanaan *Good Governance* di seluruh lembaga pemerintahan Republik Indonesia dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik.

Good Governance mulai muncul di Indonesia setelah era reformasi. Hal ini dilatar belakangi oleh berbagai macam permasalahan yang muncul, tuntutan pemerintah orde baru yaitu Presiden sebagai pusat kekuasaan. Sebagai akibat dari konstitusi maupun akibat dari lembaga tinggi negara lainnya yang tidak berjalan dengan baik, dan juga tersumbatnya control social yang berasal dari partisipasi masyarakat. Namun pada kenyataannya, hingga saat ini pun masih belum menemukan pemahaman yang baik

mengenai apa itu *Good Governance* sehingga dalam implementasinya, konsep ini belum dapat berjalan dengan baik. Pemerintah pun mulai mempunyai komitmen untuk menjadikan *Good Governance* sebagai landasan atau pondasi nilai pemerintahan. (Handayani and Nur, 2019)

Dalam era reformasi, Indonesia membutuhkan sistem pemerintahan yang baik atau dengan nama lain *Good Governance*. Saat ini dapat dikatakan bahwa, sistem pemerintahan di negara Indonesia masih jauh dari kata baik. Karena, di dalam sistem pemerintahan Indonesia masih banyak ditemui berbagai permasalahan yang ada. Hal ini yang menjadi salah satu indikator bahwa sistem pemerintahan di Indonesia masih belum baik. Untuk mewujudkan sistem pemerintahan Indonesia yang baik, maka pemerintah Indonesia perlu menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* merupakan suatu kebutuhan mutlak semua rakyat untuk terciptanya suatu sistem pemerintahan yang baik dan sistem politik pemerintah yang berpihak kepada rakyat sesuai dengan demokrasi.

Menurut Sedarmayanti (2009:276), "*Good Governance* governance adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dengan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara sektor swasta dan masyarakat." *Good Governance*

adalah sebuah sistem yang dalam menjalankan penyelenggaraan pemerintahan dengan berdasar dari pola hubungan antara pemerintah, masyarakat dan dunia usaha atau swasta dalam menciptakan penyelenggaraan pemerintahan dengan didukung oleh prinsip-prinsip dasar seperti kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis seperti tuntutan pemerintahan yang bersih atau biasa disebut *clean government* yang diprakarsai oleh United Nation Development Programme (UNDP), World Bank, dan beberapa lembaga internasional lainnya. Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya, untuk itu pemerintah merancang prinsip-prinsip *Good Governance* yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil dalam bab 2 pasal 2 huruf C yang isinya “Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintah umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik”.

Esensi pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada

daerah untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan publik. Dalam konteks *Good Governance*, untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik, selain didasarkan pada kriteria atau unsur-unsur pemerintahan yang baik, diperlukan kebijakan pemerintah dalam bentuk peraturan perundang-undangan dan kebijakan operasionalnya. Proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan pelayanan publik disebut *governance* (pemerintahan atau pemerintahan), sedang praktek terbaiknya disebut *Good Governance* (pemerintahan yang baik). Agar *Good Governance* menjadi kenyataan dan sukses, dibutuhkan komitmen dari semua pihak, yaitu pemerintah dan masyarakat. *Good Governance* yang efektif menuntut adanya *alignment* (koordinasi) yang baik dan integritas, profesionalisme serta etos kerja dan moral yang tinggi. Dengan demikian penerapan konsep *Good Governance* dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara merupakan tantangan tersendiri. (Putra, 2019)

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *Good Governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja

pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatar belakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *Good Governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders (pemangku kepentingan), yaitu Pemerintah, Warga, dan sektor usaha. Kedua, Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *Good Governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *Good Governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik (Apriliano, 2022). Pembidangan kegiatan pelayanan sektor publik terbagi menjadi beberapa aspek yaitu bidang kesehatan, militer, pendidikan, kependudukan dan bidang lainnya yang menyangkut kepentingan masyarakat secara luas dan diterapkan secara menyeluruh.

Berbicara tentang pelayanan, setiap manusia membutuhkan pelayanan selama hidupnya. Mendapatkan pelayanan merupakan hak dasar bagi masyarakat. Dalam aspek kenegaraan, pelayanan publik adalah bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan dan kepentingan-kepentingannya. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu aspek penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik yang efektif,

efisien, dan transparan adalah indikator keberhasilan sebuah pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu, pelayanan publik pada hakekatnya tidak lain adalah hasil dari salah satu aktivitas lembaga birokrasi publik yang secara langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh warga masyarakat yang dilayani, sehingga pelayanan publik merupakan rangkaian dari salah satu aktivitas dari tugas pokok dan fungsi dasar dari pemerintah, baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri, untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat, khususnya kebutuhan dasar dari warga negara, oleh karena itu manusia tidak akan pernah lepas dari ketergantungannya terhadap lembaga pemerintah. Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolok ukur sebagai pedoman penilaian penyelenggara pelayanan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang dimana bertugas melaksanakan urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006

tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat 1 yaitu, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Tujuan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan, bahwa Administrasi Kependudukan bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan. Administrasi kependudukan sebagai suatu system yang diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administrative penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenan dengan penerbitan Dokumen Kependudukan tanpa ada perlakuan yang deskriminatif melalui peran aktif pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam

bidang pelayanan kependudukan dan Pencatatan Sipil. Instansi ini memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat. Sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan, yang menjadi prioritas utama adalah bagaimana membantu dan melayani masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan dan kepentingannya. Realita pelayanan publik dari tahun-tahun sebelumnya hingga saat ini masih menjadi keluhan masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang dilakukan masih kurang maksimal. Beberapa keluhan masyarakat yang sering terdengar dalam kaitannya dengan pelayanan adalah pelayanan yang berbelit-belit, sikap pegawai pelayanan yang tidak ramah dan tidak bersahabat, ketepatan waktu pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan bisa dikatakan masih rendah dan jauh dari harapan masyarakat. (Ismaesara, 2019)

Apabila masyarakat mengetahui tentang tidak lancarnya pelayanan, terdapat penyelewengan dan atau penyimpangan maka akan dapat berakibat menimbulkan reaksi. Oleh sebab itu sekiranya timbul reaksi tidak kentara di mata masyarakat, karena reaksi tersebut dapat menimbulkan publik opini yang didasarkan oleh perasaan umum tidak puas dan akhimya dapat menjelma menjadi pendapat umum yang dapat merongrong kewibawaan pemerintah.

Adapun secara umum yang masih sering terjadi sampai sekarang yaitu lama dan kompleksnya proses administrasi yang

dimana sering kali memakan waktu yang lama dan rumit. Masyarakat sering mengalami antrian yang panjang dan harus menghadapi berbagai persyaratan dan prosedur yang kompleks untuk mendapatkan dokumen kependudukan seperti kartu keluarga, KTP, akta kelahiran, dan lain sebagainya. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan atau biasa kita sebut dengan pungutan liar. (Anwar, 2020)

Secara umum pemerintah telah menerapkan *Good Governance*, sekarang tinggal aparatur sipil negara untuk melaksanakan sebaik-baiknya. Seperti yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dengan visi "Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Pinrang Yang Sejahtera, Religius, Harmonis, Mandiri dan Tangguh Mengelola Informasi Daerah" Serta Misi "Memantapkan Sistem Birokrasi, Berorientasi Pelayanan Prima yang Didukung Dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*E-Government*), dinas ini telah melakukan berbagai upaya dalam memaksimalkan penerapan *Good Governance*, bahkan survey kepuasan masyarakat (SKM) mendapat nilai yang sangat baik.

Tabel 1.1. Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang
Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) DISDUKCAPIL

| NO | UNSUR PELAYANAN | TAHUN 2021 | | TAHUN 2022 | | | |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|
| | | NILAI UNSUR PELAYANAN | NILAI INDEKS (3)*0,111 | TRIWULAN I | | TRIWULAN II | |
| | | | | NILAI UNSUR PELAYANAN | NILAI INDEKS (3)*0,111 | NILAI UNSUR PELAYANAN | NILAI INDEKS (3)*0,111 |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 3,25 | 0,36 | 3,25 | 0,36 | 3,50 | 0,39 |
| 2 | Prosedur Pelayanan | 3,21 | 0,36 | 3,50 | 0,39 | 3,50 | 0,39 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3,23 | 0,36 | 3,23 | 0,36 | 3,38 | 0,38 |
| 4 | Biaya / Tarif Pelayanan | 4,00 | 0,49 | 3,99 | 0,44 | 3,99 | 0,44 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,62 | 0,4 | 3,62 | 0,40 | 3,62 | 0,40 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,24 | 0,36 | 3,88 | 0,43 | 3,88 | 0,43 |
| 7 | Prilaku Pelaksana | 3,24 | 0,36 | 3,24 | 0,36 | 3,45 | 0,38 |
| 8 | Penanganan Pelaksana | 3,97 | 0,44 | 3,97 | 0,44 | 3,97 | 0,44 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3,83 | 0,43 | 4,00 | 0,44 | 4,00 | 0,44 |
| TOTAL NILAI | | | 3,56 | | 3,63 | | 3,70 |
| NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SETELAH DIKONVERSI | | | 89,00 | | 90,69 | | 92,38 |
| Mutu Pelayanan | | A | | A | | A | |
| Kinerja Unit Pelayanan | | Sangat Baik | | Sangat Baik | | Sangat Baik | |
| Total Responden | | 1322 | | 150 | | 150 | |
| Unsur Pelayanan Tertinggi | | Biaya / Tarif Pelayanan | | Sarana dan Prasarana | | Sarana dan Prasarana | |
| Unsur Pelayanan Terendah | | Prosedur Pelayanan | | Waktu Pelayanan | | Waktu Pelayanan | |

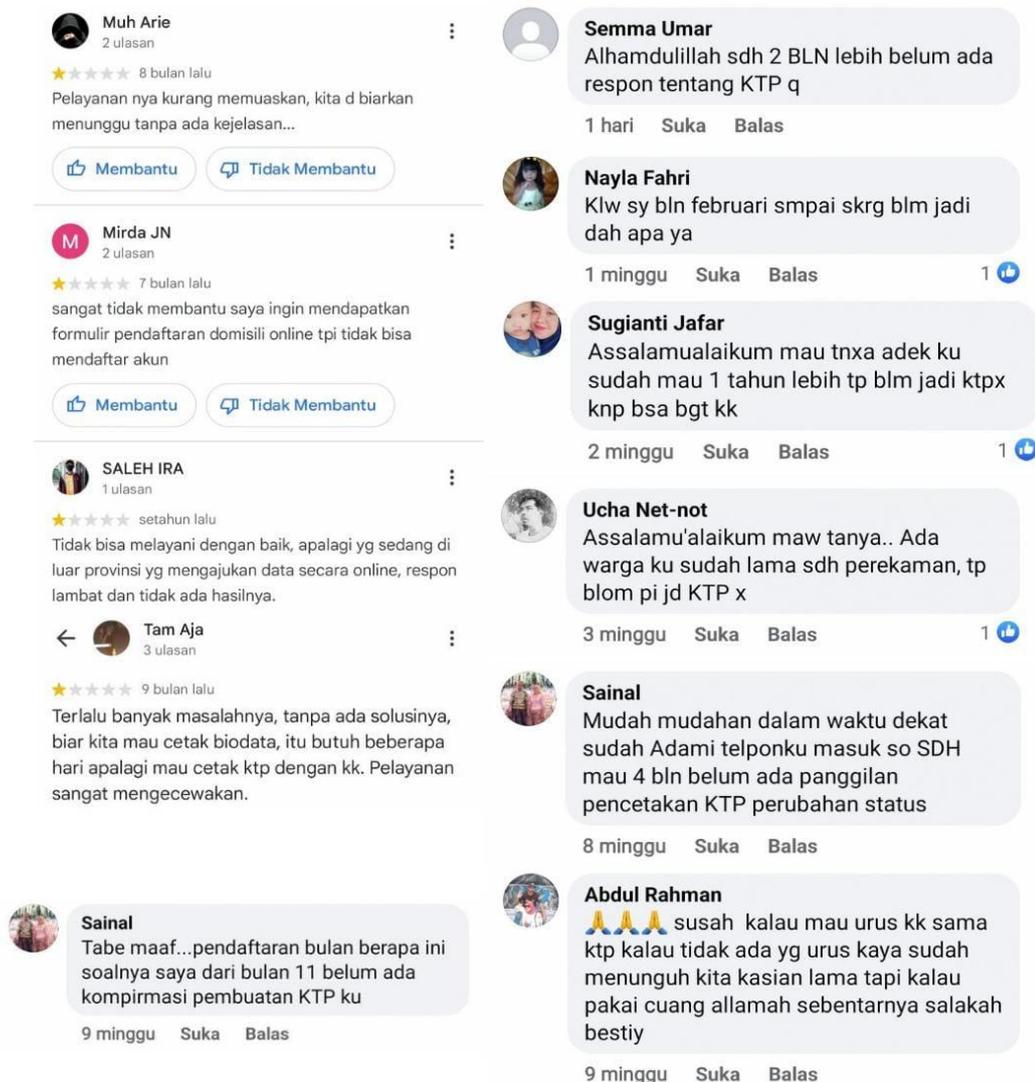
Sumber : Media Sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

Dari nilai yang didapatkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang yang menunjukkan nilai yang sangat baik tentunya memiliki pelayanan publik yang berfungsi sebagaimana mestinya dan dapat memuaskan masyarakat. Akan tetapi, dibalik nilai tersebut masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat yang didapatkan dari akun media sosial dan ulasan google Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Serta yang menjadi permasalahan dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang lebih ke layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu identitas legal bagi penduduk yang menjadi bukti bahwa orang tersebut diakui sebagai penduduk di suatu wilayah administrasi di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006

dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, KTP wajib dimiliki oleh semua penduduk di Indonesia yang sudah berumur 17 tahun ke atas atau mereka yang berumur di bawah 17 tahun tetapi sudah pernah kawin, dalam profil ini disebut penduduk wajib KTP. Dengan memiliki KTP penduduk dapat dengan mudah mengurus semua yang berkaitan dengan legalitas serta memperoleh pelayanan sosial dan ekonomi dasar lainnya; misalnya urusan perbankan, mengurus sertifikat tanah, mengurus perkawinan, pendidikan, pekerjaan dan sebagainya.

Kartu Keluarga merupakan salah satu dari beberapa dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh keluarga. Kartu keluarga menunjukkan hubungan kekerabatan antara kepala keluarga dengan anggota keluarganya. Kartu Keluarga (KK) merupakan kartu identitas yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga seperti umur, jenis kelamin, status perkawinan, status kegiatan, status pekerjaan, status kecacatan dan lain sebagainya.



Sumber : Media Sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

Gambar 1.1. Keluhan Masyarakat Sebagai Pengguna Layanan

Dalam pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkhususnya dalam layanan KTP dan Kartu Keluarga terdapat berbagai permasalahan sebagai berikut :

1. Proses pelayanan yang lumayan lama dan tidak sesuai dengan jangka waktu yang terdapat dalam standar pelayanan,

2. Dalam proses pelayanan masih terdapat pungutan liar (pungli) yang dilakukan oleh oknum-oknum tertentu (calo'),
3. Pegawai yang kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Tidak berfungsinya website dari instansi terkait, padahal dipahami bahwa instansi pemerintah harus memiliki website khusus agar mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi

Dari permasalahan tersebut tentunya melanggar standar pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal itu menunjukkan bahwa permasalahan tersebut relevan dengan prinsip-prinsip *Good Governance* yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2013:289) yaitu akuntabilitas (*accountability*), supremasi hukum (*rule of law*), dan transparansi (*transparency*) dan partisipasi (*participation*). Pemilihan prinsip-prinsip tersebut juga dikarenakan poin-poin tersebut merupakan prinsip utama dalam menjalankan dan mengatur pemerintahan yang baik. Serta prinsip tersebut relevan terhadap permasalahan yang ada. Oleh karena itu, prinsip-prinsip *Good Governance* sangat penting diterapkan dalam proses pelayanan publik karena akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.



Sumber : Media Sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

Gambar 1.2. Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

Kepuasan masyarakat menjadi sasaran utama bagi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik. Untuk mengatasi masalah tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima karena pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang diberikan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan memperbaiki penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *Good Governance*. Untuk itu, aparatur negara harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara

efektif dan efisien, karena diharapkan dengan penerapan *Good Governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Apalagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang berperan penting dalam memberikan pelayanan administrasi dan kependudukan dalam lingkup yang luas. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan diteliti mengenai Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pemerintahan terutama kajian mengenai penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi bagi masyarakat tentang bagaimana penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta upaya yang dapat dilakukan pemerintah terkhususnya dalam

meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kependudukan.

3. Manfaat Metodologis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah, kemudian bisa di bandingkan dengan penelitian ilmiah lainnya, terutama yang berkaitan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan penjabaran mengenai konsep dan teori-teori yang digunakan guna memperjelas dan menganalisis masalah penelitian secara lebih mendalam. Sehingga dapat mempermudah memahami realitas yang ada. Konsep dan teori-teori tersebut digunakan sebagai analisis terhadap masalah yang terjadi bersumber dari buku atau referensi lainnya.

Dalam membahas dan mengkaji masalah pada penelitian ini, penulis membutuhkan landasan konsep yang kokoh untuk mendukung penelitian ini. Landasan konsep tersebut digunakan sebagai instrumen analisis terhadap permasalahan yang diangkat.

2.1. Penerapan *Good Governance*

2.1.1. Definisi Penerapan

Menurut beberapa ahli berpendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.

Cahyononim dalam J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain (2010:1487) “penerapan adalah hal, cara atau hasil”. Adapun menurut Lukman Ali (2011:104), “penerapan adalah mempraktekkan atau memasangkan”. Penerapan dapat juga diartikan sebagai pelaksanaan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan. Menurut Usman (2002), penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

2.1.2. Definisi *Good Governance*

Istilah *Good Government Governance* berasal dari induk bahasa Eropa, Latin, yaitu gubernare yang diserap oleh bahasa Inggris menjadi govern, yang berarti steer (menyetir, mengendalikan), direct (mengarahkan) atau rule (memerintah). Penggunaan utama istilah ini dalam bahasa Inggris adalah *to rule with authority* (memerintah dengan kewenangan). Pada umumnya *Good Government Governance* berarti pemerintahan yang bersih, atau clean government.

Seiring perkembangan zaman yang identik dengan perubahan besar dan cepat, sebuah negara kini memiliki tuntutan baru yakni mewujudkan *Good Governance*. *Good governance* pada

dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara.

Good Governance menurut World Bank adalah cara pemerintah mengelola sumber daya sosial dan ekonomi yang dilakukan sepenuhnya untuk kepentingan pembangunan masyarakat. *United National Development Program* (UNDP) dalam Sedarmayanti (2012:4-5) menyatakan pengertian governance sebagai “*the exercise of economic, political, and administrative outhor to manage a nation’s affairs at all levels.*” (Suatu pelaksanaan kewenangan atau kekuasaan di bidang ekonomi, politik dan administratif untuk mengelola berbagai urusan nasional pada setiap tingkatan).

Good Governance menurut Sedarmayanti adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dengan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara sektor swasta dan masyarakat”. Sedangkan menurut Sukrisno Agoes, *Good Governance* adalah suatu sistem yang mengatur hubungan antara komisaris, direksi, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *Good Governance* adalah suatu penyelegaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien. *Good Governance* dapat diartikan bahwa pemerintahan dijalankan mengikuti prinsip-prinsip pengelolaan yang baik dengan menyatupadukan tiga pilar utama pelaku *Good Governance* yaitu negara, dunia usaha dan masyarakat (*state, private sector and society*).

2.1.3. Prinsip *Good Governance*

Prinsip-prinsip *Good Governance* menurut UNDP (*United Nation Development Programme*) dalam Sedarmayanti (2009) mengemukakan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang mencerminkan sistem pemerintahan yang baik yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum. Keempat prinsip tersebut harus bisa diterapkan oleh pemerintah Indonesia supaya terwujudnya *Good Governance*.

Kunci utama memahami *Good Governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *Good Governance*. Terdapat beberapa pendapat mengenai prinsip-prinsip *Good Governance*,

menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam Sedarmayanti (2009) mengemukakan bahwa prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi:

a. Partisipasi Masyarakat (*Participation*)

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Partisipasi bermaksud untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat.

b. Tegaknya Supremasi Hukum (*Rule of Law*)

Partisipasi masyarakat dalam proses politik dan perumusan-perumusan kebijakan publik memerlukan sistem dan aturan-aturan hukum. Sehubungan dengan itu, dalam proses mewujudkan cita *Good Governance*, harus diimbangi dengan komitmen untuk menegakkan *rule of law* dengan karakter-karakter antara lain sebagai berikut: Supremasi hukum (*the supremacy of law*), Kepastian hukum (*legal certainty*), Hukum yang responsip, Penegakkan hukum yang konsisten dan non-diskriminatif, Indepedensi peradilan. Kerangka hukum

harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia.

c. *Transparansi (Transparency)*

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

d. *Daya tanggap (Responsive)*

Dalam penerapan prinsip *Good Governance* diartikan kepedulian pemerintah melayani semua pihak yang berkepentingan terhadap seluruh proses dalam konteks praktek usaha untuk berkontribusi terhadap masyarakat di sekitarnya. Maksudnya yaitu setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

e. *Berorientasi pada Konsensus (Consensus)*

Menyatakan bahwa keputusan apapun harus dilakukan melalui proses musyawarah melalui konsesus. Model pengambilan keputusan tersebut, selain dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak, juga akan menjadi keputusan yang mengikat dan milik bersama, sehingga ia akan mempunyai kekuatan memaksa (*coercive power*) bagi semua komponen yang terlibat untuk melaksanakan keputusan tersebut. Paradigma ini perlu dikembangkan dalam konteks pelaksanaan pemerintahan, karena urusan yang mereka kelola adalah persoalan-persoalan publik yang harus dipertanggungjawabkan kepada rakyat.

f. Kesetaraan (*Equity*)

Kesetaraan yakni kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan. Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka. Prinsip kesetaraan menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakan kepada masyarakat

g. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Untuk menunjang prinsip-prinsip yang telah disebutkan di atas, pemerintahan yang baik dan bersih juga harus memenuhi kriteria efektif dan efisien yakni berdaya guna dan berhasil-guna. Kriteria efektif biasanya di ukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial. Agar pemerintahan itu efektif dan efisien, maka para pejabat pemerintahan harus mampu menyusun perencanaan-perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat, dan disusun secara rasional dan terukur.

h. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka. Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggungjawaban tersebut berbeda satu dengan lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan. Instrumen dasar akuntabilitas adalah peraturan perundang-undangan yang ada, dengan komitmen politik akan akuntabilitas maupun mekanisme pertanggungjawaban,

sedangkan instrumen-instrumen pendukungnya adalah pedoman tingkah laku dan sistem pemantauan kinerja penyelenggara pemerintahan dan sistem pengawasan dengan sanksi yang jelas dan tegas.

i. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Visi strategis adalah pandangan-pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut.

2.2. Konsep Pelayanan Publik

Kata dasar "Pelayanan" menurut Pasalong (2010:128), didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Mahmudi (2010: 223-224) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta

kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Depdagri, 2004).

Menurut Kurniawan (2010) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik menurut Subarsono dalam Dwiyanto (2008:136) merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh warga negara pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), ijin penggunaan (HO), ijin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan lain sebagainya.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan 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. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh institusi birokrasi publik untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dan kepentingan dari warga masyarakat pengguna. Sebagaimana diketahui bahwa pemerintah pada hakekatnya memiliki fungsi dasar yakni pelayanan sesuai dengan sejarah terbentuknya negara/pemerintahan.

2.3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

2.3.1. Definisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Lembaga Catatan Sipil, adalah “suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan serta pembukuan yang selengkap-lengkapnyanya dan sejelas-jelasnya, serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa “kelahiran, pengakuan, perkawinan dan kematian”. (Lie Oen Hock, 1961 : 1). Sedangkan E. Subekti dan R. Tjitrosoedibio berpendapat, bahwa “ Catatan Sipil mempunyai pengertian sebagai suatu lembaga yang ditugaskan untuk memelihara daftar /catatan guna pembuktian status atau peristiwa penting bagi warganegara seperti : “kelahiran, kematian, perkawinan”.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam struktur organisasi

Pemerintah yang berfungsi melaksanakan perumusan dan penyusunan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, informasi administrasi kependudukan, melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian administrasi kependudukan, melaksanakan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, melaksanakan koordinasi dan kerjasama serta pemantauan, monitoring dan evaluasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan dinas yang saat ini memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki data penduduk yang merupakan dasar dari perencanaan pembangunan. Penyelenggaraan Administratif Kependudukan bertujuan untuk :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk
2. Memberikan perlindungan status hak sipil Penduduk
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenal pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara terpadu.
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

2.3.2. Wilayah Kerja dan Ruang Lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota Menjelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selanjutnya disingkat Disdukcapil adalah Perangkat Daerah yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan di provinsi atau kabupaten/kota.

Di bidang kependudukan telah ditetapkan kebijakan yang bersifat nasional sebagaimana tertuang dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang secara efektif harus diberlakukan pada tahun 2014 Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari Penyelenggaraan Administrasi Negara dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan Publik serta perlindungan

yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan diskriminatif.

2.3.3. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Tugas Pokok :

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan administrasi kependudukan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Azas Otonomi dan Tugas Pembantuan.

Fungsi :

1. Penyusunan program dan anggaran;
2. Pengelolaan keuangan, perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara, urusan aparatur sipil negara;
3. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
4. Perumusan kebijakan teknis pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

5. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
6. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
7. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
8. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
9. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
10. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
11. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan dinas kependudukan dan pencatatan sipil;
12. Pelaksanaan, koordinasi, pengendalian dan pemberian bimbingan teknis bidang administrasi kependudukan;
13. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan bidang administrasi kependudukan;
14. Pelaksanaan tugas lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.4. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Salah satu tuntutan gerakan reformasi adalah pemberdayaan pemerintah daerah untuk mengelola masalah pemerintahannya sendiri melalui kebijakan desentralisasi/otonomi daerah. Di sinilah alasan strategis untuk melakukan reformasi birokrasi di pemerintahan daerah. Namun, selain memenuhi tuntutan dan amanat gerakan reformasi untuk

mewujudkan pemerintahan yang bersih (*Good Governance*), reformasi birokrasi di pemerintahan daerah merupakan suatu keniscayaan untuk menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan.

Visi yang hendak diwujudkan dalam kebijakan reformasi birokrasi Indonesia adalah "Terwujudnya pemerintahan kelas dunia" Visi tersebut memiliki makna menciptakan pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi yang mampu menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan mewujudkan tata pemerintahan yang baik pada tahun 2025, visi tersebut juga dirumuskan agar pemerintah daerah mampu menghadapi tantangan pada abad ke-21.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang menjadi unsur utama dalam penerapan *Good Governance*. Para petinggi instansi pemerintahan, aparatur negara, dinas terkait, masyarakat umum dan perusahaan swasta harus mengutamakan segala bentuk pelayanan umum (*public*). Terdapat 3 alasan yang menjadi latar belakang diperlukannya reformasi pelayanan public yang mendukung terciptanya *Good Governance*. Pertama yaitu meningkatkan kualitas kinerja dalam instansi swasta, masyarakat maupun pemerintahan terkait kualitas pelayanan umum (*public*). Kedua, Pelayanan publik adalah perantara dari beberapa unsur instansi pemerintah yang sering berhubungan langsung dengan

masyarakat luas. Selanjutnya yang ketiga, mendeskripsikan lebih jelas bentuk pelayanan public dan transparansi karakteristik yang mencerminkan *Good Governance*.(Rauf and Andriyani, 2023)

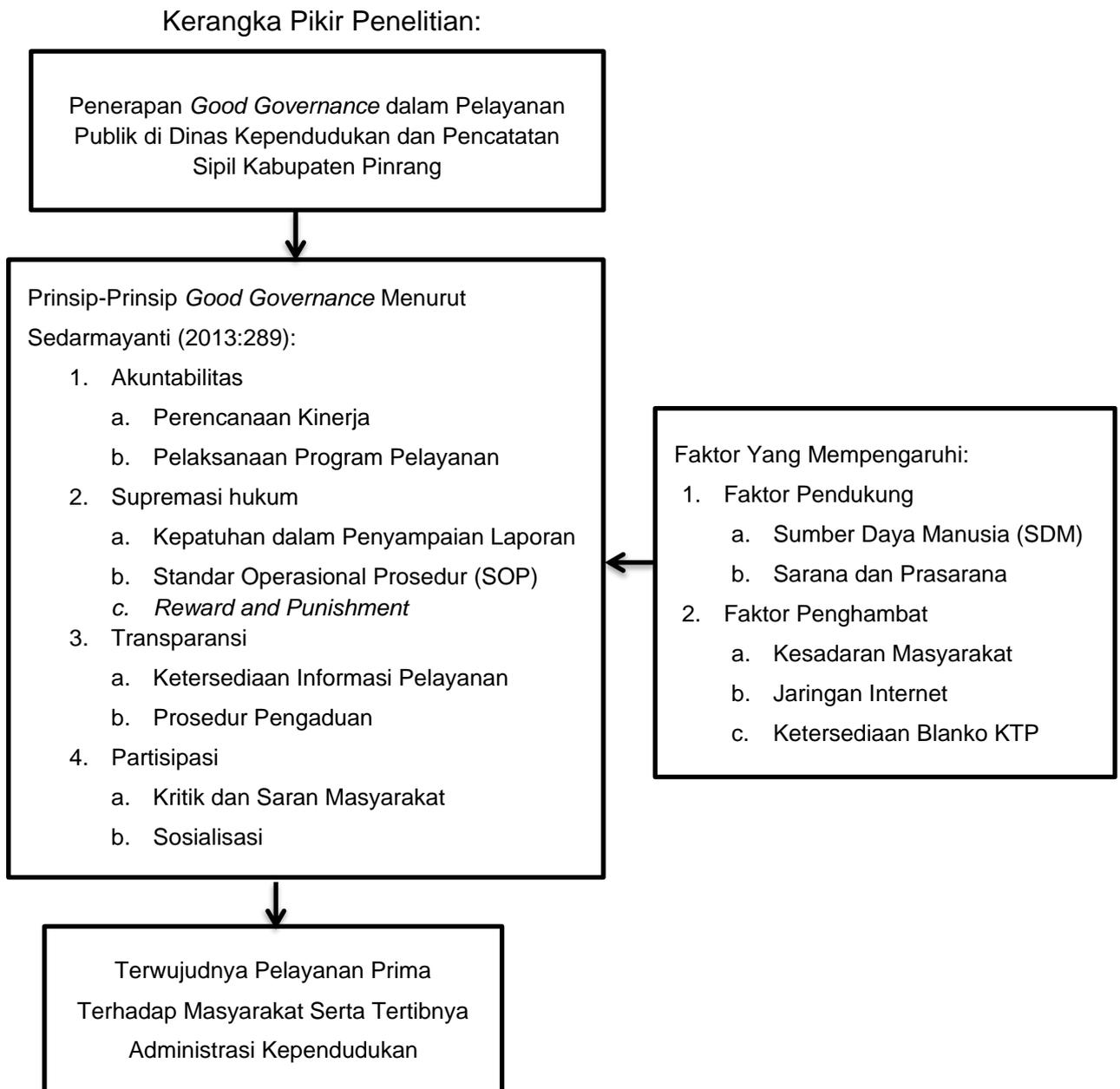
Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya, untuk itu pemerintah merancang prinsip-prinsip *Good Governance* yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan Dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil dalam bab 2 pasal 2 huruf C yang isinya “*Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintah umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik*”. Yang dimaksud dengan pemerintahan yang baik dalam ayat ini adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokratis, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu penyelenggara pelayanan administrasi publik. Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan bentuk

pemerintahan memperbaiki kinerja pemerintahan terutama dalam hal pelayanan publik (administrasi kependudukan). Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat pindah dll, sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, penacatatan perubahan nama dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.(Noviyanto, 2019)

2.5. Kerangka Konsep

Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep bertujuan untuk menghubungkan atau menjelaskan topik yang akan dibahas (Sugiyono, 2014). Kerangka konsep dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.



Gambar 2.1. Kerangka Pikir