

**SKRIPSI**

**GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE**



**OLEH :**

**SELVIANI ARIFIN**

**E051201017**

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

**2024**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### **GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE**

Disusun dan diajukan Oleh:

**SELVIANI ARIFIN**

**E051 201 017**

Yang telah dipertahankan di hadapan Panitia ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui:

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

**Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si**

**Dr. H. Suhardiman Syamsu, S.sos, M.Si**

NIP. 19601123 198603 2001

NIP. 19680411 200012 1001

**Mengetahui :**

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



**Dr. A.Lukman Irwan S.IP.M.Si**

NIP . 19790106 2005 01 001

# LEMBAR PENERIMAAN

## SKRIPSI

### **GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

**SELVIANI ARIFIN**

**E051201017**

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Panitia ujian Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, 2024

Menyetujui :

#### **PANITIA UJIAN**

Ketua	: Prof.Dr.Rabina Yunus, M.Si	(  )
Sekretaris	: Dr.Suhardiman Syamsu, S.Sos., M.Si	(  )
Anggota	: Dr.A.M.Rusli, M.Si	(  )
Anggota	: Dr.A.Lukman, S.IP, M.Si	(  )
Pembimbing Utama	: Prof.Dr.Rabina Yunus, M.Si	(  )
Pembimbing Pendamping	: Dr.Suhardiman Syamsu, S.Sos., M.Si	(  )

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SELVIANI ARIFIN

NIM : E051201017

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulis yang berjudul :

**GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE**

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 keseluruhan skripsi saya ini hanya karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar 07 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,

  
Selviani Arifin

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

Buruk dan baik adalah sesuatu yang niscaya dalam kehidupan

Kita hanya bisa mengambil pelajaran dalam setiap kejadian

Berusaha untuk berbuat sebaik mungkin

Untuk menjalani setiap langkah dalam mengarungi samudra kehidupan .

“Tak ada keinginan yang tidak bisa kita miliki

Bila pikiran kita menerima kenyataan bahwa kita bisa melakukannya

Maka semuanya bisa kita lakukan” sukses selalu

### **PERSEMBAHAN**

“Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Dengan mengucap syukur atas Rahmat Allah SWT Skripsi ini dipersembahkan sebagai tanda bukti kepada kedua orang tuaku, saudara, keluarga dan sahabat lainnya yang turut memberi semangat dan dukungan atas semua yang kulakukan, Terima kasih atas semua keikhlasan, ketulusan, dan doanya”

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, tiada kata yang paling indah selain puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah menentukan segala sesuatu berada di tangan-Nya dan juga Rasulullah SAW sebagai suri teladan yang dengan perjuangannya membimbing kita dalam kebahagiaan beserta keluarga dan para sahabatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE". Penulis skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna pemenuhan studi sarjana program studi ilmu pemerintahan di Universitas Hasanuddin Makassar.

Salah satu kebanggaan yang akan selalu dikenang adalah ketika kita dapat melihat dan merasakan sebuah impian menjadi kenyataan. Bagi penulis, skripsi ini adalah salah satu impian yang diwujudkan dalam kenyataan dan dibuat dengan segenap kemampuan dan Keikhlasan hati. Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna baik dalam teknik penulisan maupun pembahasannya oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan demi penyempurnaan karya tulis ilmiah lainnya dikemudian hari.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada keluarga tercinta, penghormatan yang sebesar-besarnya penulis berikan kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda

**Ahmad Arifin Taro** & Ibunda **Husnaeni** atas segala perjuangan mendidik dan membesarkan penulis sampai pada saat ini. Terima kasih kepada Adik saya **Haerul Yakin Arifin** tante saya **Nadirah**, yang selalu mendukung dan mendoakan penulis selama menjalani Pendidikan, hingga saat ini penulis dapat menyelesaikan studi.

Pada proses penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak dan oleh sebab itu maka kesempatan ini penulis menghanturkan 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. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si., selaku Ketua Departemen Program Studi Ilmu Pemerintahan, yang telah memberikan pelayanan akademik dan administratif selama mengikuti perkuliahan.
4. Ibu Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si., selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Suhardiman Syamsu, S.Sos M.Si., selaku pembimbing II, Terima kasih yang tak terhingga walaupun ditengah kesibukan telah bersedia menyediakan waktunya membimbing dan membantu, memberi arahan, saran dan kritikan terhadap penulis dalam penyusunan skripsi ini.

5. Kepada para tim penguji penulis mulai dari ujian proposal hingga ujian skripsi, Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si., Bapak Dr. Suhardiman Syamsu, S. Sos. ,M.Si, Bapak Dr. A. M. Rusli, M.Si. , Bapak Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si. Terima kasih atas masukan dan arahnya.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memeberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh Pendidikan di jurusan Ilmu Pemerintahan.
7. Seluruh Staf tata usaha pada lingkup departemen ilmu pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu dalam kelancaran pembuatan surat-surat dan berbagai pelayanan administrasi lainnya.
8. Kepada stekholder dan informan peneitian yang terlibat dalam membantu memberikan informasi dan data yang diperlukan penulis dalam penyelesaian skripsi yakni pemerintah kabupaten Bone, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bone.
9. Teman- teman Posko KKNT GEL-110 Posko Bowong Cindea Kabupaten Pangkep, yang selalu menyemangati penulis dan berbagi ilmu dan pengalaman selama melaksanakan KKN.
10. Kepada Saudara-saudari seperjuangan A.Sarlin, Aurel, Dadang, Lucky, Fikri, Ricky, Rifky, zaki, Agum, Hanafi, Andis, Salma, Ambar, Ariman, Nirmala, Billy, Nafta, Mute, Pitti, Pute, Rara, Adnan, Wisnu. MAINTIENDRAI Yang telah menjadi keluarga kedua ku



kebersamaan, dari mahasiswa baru hingga akhir perkuliahan telah memberi pengalaman baru, pemberlajaran hidup, serta arti persaudaraan.

11. Terima kasih Kepada saudari Andi Sarlin Indriani Ruslin sebagai partner seperjuangan yang selalu membantu, menyemangati, mensupport dan memeberikan dukungan baik dalam bentuk moril ataupun materil.
12. Terima kasih Kepada seluruh Keluarga Besar Himapem Fisip Unhas, Teruntuk kakak-kakak Verenigen 2016, Kaizen 2017, Eleftheria 2018, Zeitgeist 2019, atas segala ilmu dan pembelajaran yang telah di berikan kepada penulis dari awal menginjakkan kaki di Bumi Orange Hingga Akhir masa keanggotaan di Himapem.
13. Teruntuk adik-adik Dignite 2021, Fuerza 2022, Libertas 2023 , yang telah memberikan pengalaman berorganisasi di kampus dengan rasa kekeluargaan.
14. Teman-teman angkatan 2020 jurusan ilmu pemerintahan A. Batara dan Anni dan lainnya yang tidak sempat saya sebutkan satu-persatu serta seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, yang tidak bisa penulis sebut namanya satu persatu, ucapan terima kasih atas dukungan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis.

15. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan dari TK , SD, SMP, SMA, yang selalu kebersamai penulis dalam menempuh pendidikan.
16. Terima kasih kepada seluruh masyarakat kabupaten Bone terkhusus untuk Desa tarasu kecamatan Kajuara, yang memberi warnah dalam kehidupan penulis dari lahir hinggha sekarang.
17. Terima kasih kepada keluarga besar Muhammad Aras dan keluarga besar Taro yang telah mendampingi dan mendukung penulis sejak menempuh pendidikan dari TK hingga jenjang perguruan tinggi.
18. Dan Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak penulis sebut satu persatu namanya.
19. Peneliti persembahkan skripsi ini untuk orang yang selalu bertanya kapan skripsi mu selesai? dan kapan wisudah. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang diselesaikan, entah itu tepat waktu maupun tidak. wisuda hanyalah bentuk seremonial akhir setelah melewati beberapa proses, terlambat lulus atau tidak lulus tepat waktu bukanlah suatu kejahatan dan bukanlah sebuah aib.
20. Terakhir tapi tidak kalah penting, saya ingin berterima kasi kepada diri sendiri yang merupakan bagian salah satu kebahagiaan tersendiri karena telah mampu berusaha keras dan telah berjuang sejauh ini, terima kasih karena telah percaya pada diri sendiri bahwa saya bisa melalui semua ini, terima kasih karena tidak pernah berhenti

mencintai dan menjadi diri sendiri, terima kasih karena telah mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan memutuskan untuk tidak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan semaksimal mungkin, dan menjadi pencapaian yang patut di banggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata Penulis berharap 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 kritikan yang sifatnya membangun dari setiap pihak yang membaca skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan-Nya kepada kita semua. Amiin

Makassar, 07 Agustus 2024

Selviani Arifin

E051201017

## ABSTRAK

**Selviani Arifin**, Nomor Induk Mahasiswa E051201017, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Menyusun skripsi dengan judul: **Good Governance dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone** ”dibawah bimbingan Prof. Dr. HJ. Rabina Yunus, M.Si. dan Dr. HJ. Suhardiman Syamsu, S. sos, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

Teknik Pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi, wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi, data yang diperoleh kemudian di kumpulkan sehinggah menjadi catatan lapangan. Informan penelitian dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, Kepala Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, Petugas pemberi pelayanan 5 Orang, dan Masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sebanyak 6 orang. Teknik keabsahan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu Teknik triangulasi sumber data yang didapat. Adapun Teknik analisis data yang di gunakan yaitu model interaktif.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dilihat dari Standar Prosedur Pelayanan, biaya pelayanan, waktu pelayanan, sarana prasarana, produk pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan. Adapun faktor pendukung iyalah faktor Sumber Daya Manusia, Kesadaran aparatur, organisasi dalam pelayanan public, aturan dalam pelaksanaan pelayanan public, sarana dan prasarana. Sedangkan faktor yang menghambat iyala: kemampuan, sarana penunjang, kesadaran Masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan public dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bone dapat dikatakan telah terlaksana dengan baik akan tetapi belum efektif dan efesien.

**Kata kunci: Efektifitas dan Efisiensi, pelayanan public, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.**

## ABSTRACT

**Selviani Arifin**, Student Identification Number E051201017, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, Prepared a thesis with the title: **Good Governance in Public Services at the Bone Regency Population and Civil Registration Service** under the guidance of Prof. Dr. HJ. Rabina Yunus, M.Si. and Dr. HJ. Suhardiman Syamsu, S. sos, M. Si.

*This research aims to analyze how the principles of effectiveness and efficiency are implemented in public services at the Bone Regency Population and Civil Registration Service.*

*Data collection techniques were carried out through observation, interviews, literature study and documentation methods. The data obtained was then collected so that it became field notes. The research informants in this study were the Head of the Population and Civil Registration Service of Bone Regency, the Head of the Population and Civil Registration Division of Bone Regency, There are 5 service providers, and 6 people who are processing population documents and civil registration. The data validity technique used by the author in this research is the triangulation technique of the data sources obtained. The data analysis technique used is the interactive model.*

*The results of this research show that the effectiveness and efficiency of Public Services in the Population and Civil Registration Service of Bone Regency can be seen from Standard Service Procedures, service costs, service time, infrastructure, service products, competence of service providers. The supporting factors are Human Resources factors, Awareness of the apparatus, organization in public services, rules in the implementation of public services, facilities and infrastructure. Meanwhile, the factors that hinder it are: ability, supporting facilities, public awareness. The results of this research show that the public services of the Bone district population and civil registration service can be said to have been implemented well. good but not yet effective and efficient.*

**Keywords: Effectiveness and Efficiency, public services, Population and Civil Registration Service of Bone Regency**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENERIMAAN PANITIA UJIAN .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>xii</i>
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
BABA I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.1 Rumusan Masalah.....	16
1.2. Tujuan Penelitian .....	17
1.3. Manfaat Penelitian .....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	19
2.1 Teori dan konsep <i>good governance</i> .....	19
2.1.1 Pengertian <i>good governance</i> .....	19
2.1.2 Manfaat dan Tujuan <i>good governance</i> .....	30
2.2. Teori dan Konsep Kualitas pelayanan publik. ....	32
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	32
2.2.2 Pengertian Pelayanan publik.....	33
2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	34
2.2.4 Makna dan Tujuan Pelayanan Publik .....	35
2.2.5 Kualitas Pelayanan Publik .....	37
2.2.6 Asas - Asas Pelayanan Publik.....	38
2.2.7 Prinsip - Prinsip Pelayanan Publik .....	39
2.2.8 Bentuk - Bentuk Pelayanan Publik.....	41
2.3 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	41

2.3.1	Definisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.....	41
2.4	Kerangka Konsep .....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....		47
3.1.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
3.2.	Lokasi Penelitian.....	47
3.3.	Tipe Penelitian.....	48
3.4.	Informan Penelitian.....	48
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	49
1.	Pengamatan ( <i>Observasi</i> ) .....	50
2.	Wawancara ( <i>Interview</i> ) .....	50
3.	Studi Kepustakaan( <i>library research</i> ) .....	50
4.	Dokumentasi.....	51
3.6	Jenis dan Sumber Data .....	51
1.	Data Primer .....	51
2.	Data Sekunder .....	51
3.7.	Fokus Penelitian .....	52
A.	Implementasi prinsip Efektivitas dan Efisiensi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.....	52
B.	Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		57
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian .....	57
4.1.1	Gambaran Umum Kabupaten Bone. ....	57
4.1.2	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bone .....	63
4.2	Hasil dan Pembahasan Penelitian .....	79
4.2.1	Hasil Implementasi prinsip Efektivitas dan Efisiensi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	87
4.2.2	Faktor yang mempengaruhi implementasi prinsip <i>good governance</i> di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bone.....	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		115
5.1	Kesimpulan.....	115

5.2 SARAN .....	119
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keluhan masyarakat terkait pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.....	11
Gambar 2.2 Kerangka pikir.....	46
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Bone.....	59
Gambar 4.2 Struktur organisasi.....	78

## Daftar Tabel

Tabel 4.1	Rincian Luas Wilayah masing-masing kecamatan di kabupaten Bone.....	60
Tabel 4.2	Jumlah penduduk berdasarkan proyeksi semester 2 tahun 2023.....	61
Tabel 4.3	Standar Pelayananana KTP-E.....	82
Tabel 4.4	Jumlah Penduduk wajib KTP-E presentase semester 1 proyeksi tahun 2023.....	83
Tabel 4.5	Jumlah Penduduk wajib KTP-E presentase semester 2 proyeksi tahun 2023.....	83
Tabel 4.6.	Presentase kepemilikan Akta Kelahiran berdasarkan usia 0-18 Tahun.....	84
Tabel 4.7	Jumlah Presentase Kepemilikan akta kelahiran menurut kecamatan.....	84
Tabel 4.8	Presentase capaian perekaman semester 2 tahun 2023...	86
Tabel 4.9	Presentase kepemilikan akta kelahiran .....	89
Tabel 4.10	Sarana prasarana .....	110

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam sebuah negara kelangsungan hidup masyarakat merupakan salah satu cara dalam memajukan kesejahteraan rakyat serta mencerdaskan kehidupan bangsa, hal ini dipertegas dengan negara wajib memenuhi kebutuhan setiap warganya salah satunya melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan *good governance* untuk mencapai sistem pemerintahan tepat guna serta mempermudah setiap aspek kepentingan masyarakat.

Implementasi konsep *good governance* di negara Indonesia sendiri belum di atur dalam peraturan perundang-undangan dan istilah *good governance* belum ada di dalam peraturan perundang - undangan, hanya saja yang tertulis di dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 20 ayat 1 tertulis istilah Asas Umum Penyelenggaraan. Sedangkan Prinsip *good governance*

hampir sama dengan asas umum penyelenggaraan negara. Sebab hubungan antara keduanya itu kata prinsip mempunyai makna yang sama dengan asas. Asas atau prinsip pada hakikatnya merupakan awal suatu kebenaran yang menjadi pokok dasar tujuan berpikir ,berpendapat, dan bertindak. Prinsip *good governance* menurut *United Nation Development Program* (UNDP) dalam (Sudarmayanti 2009) meliputi 9 unsur yaitu transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), tanggung jawab (*responsiveness*), Berorientasi *consensus*, dan berkeadilan (*fairness*),efektifitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), Daya tanggap (*responsiveness*), Aturan Hukum (*rule of law*), Bervisi strategis (*strategic vision*).

Menurut Konsep kebijakan dari *United National Development* UNDP (1997), 9 prinsip ini yang dikembangkan dalam pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah sebagai berikut (Mulyawan, 2009: 20-23):

- 1) Partisipasi Masyarakat (*society participation*)

Setiap orang atau warga negara harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing. Partisipasi bermaksud untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat

#### 2) Transparansi (*transparancy*)

Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi sebagai proses kelembagaan dan informasi harus dapat di akses secara bebas oleh orang-orang yang membutuhkannya, serta informasi harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi.

#### 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Suatu kemauan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh sektor publik.

#### 4) Akuntabilitas (*Accountability*)

Para pengambil keputusan dalam sektor pelayanan dan warga negara madani memiliki pertanggungjawaban

kepada publik sebagaimana halnya kepada para pemilik (Stakeholders).

5) Efektivitas dan Efisiensi

Prinsip Efektivitas dan efisiensi yang di maksud yaitu Proses kegiatan dan kelembagaan lebih di arahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dengan berbagai sumber yang tersedia, indikator tercapainya tujuan pelayanan yang mudah dan disiplin pegawai.

6) Berkeadilan (*Fairnes*)

Suatu pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan yang baik bagi masyarakat dalam upaya mereka meningkatkan kualitas hidupnya. keputusan kebijakan publik.

7) Tegaknya Supremasi Hukum (*Rule Of Law*)

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh terutama aturan hukum tentang(HAM) Hak Asasi Manusia.

8) Berorientasi pada Konsensus (*Consensus*)

Menyatakan bahwa keputusan apapun harus dilakukan melalui proses musyawarah melalui

konsensus. 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.

#### 9) 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.

Paradigma ini menekankan agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat supaya masyarakat merasa puas dengan pelayanan dari pemerintah dan membuat kepercayaan masyarakat terhadap penyedia (pelayanan pemerintah) meningkat. Prinsip-prinsip di atas merupakan suatu

karakteristik yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan *good governance* yang berkaitan dengan control dan pengendalian, yakni pengendalian suatu pemerintahan yang baik agar cara dan penggunaan cara sungguh-sungguh mencapai hasil yang dikehendaki stakeholders. Salah satu aspek terciptanya *good governance* ialah terciptanya pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik dalam hal ini tata kelola pemerintahan yang baik merupakan suatu konsep pemerintahan yang membangun serta menerapkan prinsip profesionalitas, demokrasi, transparansi, efisiensi, akuntabilitas, efektivitas, pelayanan prima, serta bisa diterima oleh seluruh masyarakat (Anggara, 2012). Sesuai yang diketahui bahwa konsep *good governance* merupakan cakupan nilai yang menjunjung tinggi kebutuhan masyarakat untuk mencapai keadilan sosial, tujuan kemandirian serta pembangunan yang berkelanjutan.

Pemerintah berperan penting dalam hal untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua masyarakatnya. Hal tersebut bertujuan untuk mencapai kesejahteraan rakyat, melalui penyelenggaraan kepentingan umum seperti pelayanan sosial atau pelayanan publik. Keberadaan pemerintah diharapkan mampu menjadi pelayan bagi masyarakat, pemerintah tidak diadakan hanya untuk melayani dirinya sendiri melainkan untuk melayani masyarakat, mengembangkan kemampuannya dan kreativitasnya



demikian mencapai tujuan bersama. Seharusnya pemerintah akan memahami kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik, pada kondisi saat ini dinilai belum sepenuhnya mampu melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Dalam menjalankan fungsinya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik diatur dalam sebuah kebijakan tentang pelayanan publik dalam hal ini tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat 1 tentang 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 atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu lembaga pemerintahan yang mengoptimalkan pelayanan publik yang baik ialah lembaga pemerintahan yang mencakup kebutuhan atau status kependudukan masyarakat diatur dan dikendalikan di bawah naungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Yang pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status hukum setiap peristiwa ke penduduk baik peristiwa kependudukan yang berada di dalam atau di luar wilayah negara itu sendiri.

Pelayanan yang mencakup kependudukan meliputi perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas serta perubahan status orang asing tinggal terbatas, perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap dan peristiwa penting seperti lain kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama ataupun segala hal penting lainnya yang dialami masyarakat terkait implikasi perubahan data identitas atau segala administrasi surat maupun keterangan kependudukan.

Pencatatan sipil merupakan hak dari setiap warga negara dalam arti hak memperoleh akta otentik dari pejabat negara untuk menopang hidupnya. Sebagai penyelenggara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil maka dinas kependudukan dan pencatatan sipil hendaknya menerapkan prinsip *good governance* agar terjadi skema pelayanan yang prima. Penyelenggaraan sistem pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil belum dapat secara maksimal di daya gunakan dalam penyelenggaraan dokumen-dokumen hukum ataupun data kependudukan di sebabkan karena masih banyak kejadian kependudukan yang sangat penting seperti kelahiran, kematian, perkawinan dan perceraian penduduk yang belum tercatat secara benar kepemilikan dokumen penduduk yang

merupakan alat bukti sah, serta banyak belum dimiliki oleh penduduk Indonesia.

Dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi kependudukan ini memuat pengaturan dan pembentukan suatu sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang administrasi kependudukan dan peristiwa penting yang di maksud salah satunya adalah kartu tanda penduduk maupun akta kelahiran. Tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dalam undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan terbangunnya data base kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen yang kependudukan yang tertib.

Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bone merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil memiliki kewenangan dan tanggung jawab melayani masyarakat. Sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan yang menjadi prioritas utama adalah bagaimana membantu masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan dan kepentingannya .

Demi terwujudnya pelayanan publik yang prima tentu di butuh kan Standar Operasional Prosedur atau SOP yang di

gunakan sebagai acuan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, sehingga pegawai dapat menjalankan tugas dan wewenang sebagai instansi pemerintah terarah dan terorganisir agar tercapai pelayanan publik yang prima. SOP adalah acuan atau pedoman untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedural yang sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan agar yang di kerjakan pegawai tidak keluar dari tugas dan wewenang organisasi maupun pegawai itu sendiri sehingga visi dan misi organisasi atau instansi dapat tercapai.

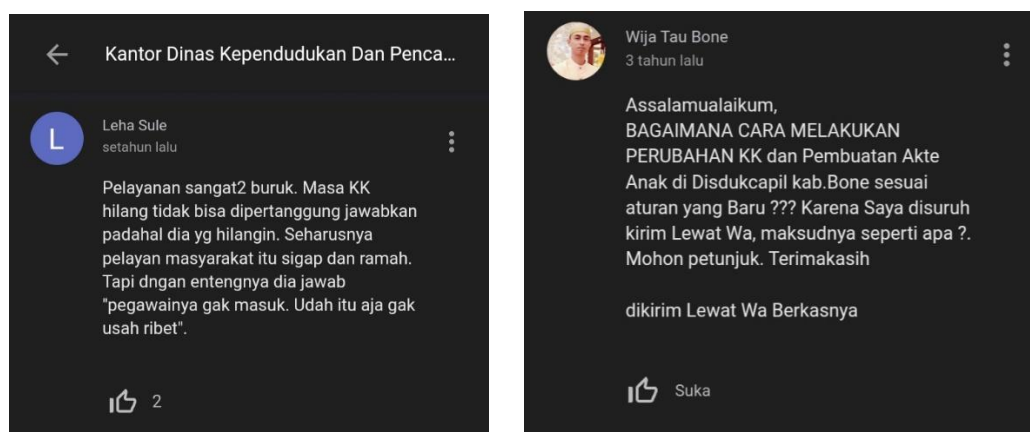
Standar Operasional Pelayanan (SOP) Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Terkhusus di pembuatan Kartu Tanda Penduduk ataupun akta kelahiran di harapkan dapat melayani sesuai dengan tugas dan wewenangnya sehingga pelayanan prima kepada masyarakat yang di buat kan kartu tanda penduduk ataupun akta kelahiran dapat terwujud. Melihat jumlah penduduk yang banyak dan pentingnya fungsi kartu tanda penduduk ataupun akta kelahiran bagi seseorang, maka pemerintah tentu harus mampu membujuk masyarakat agar mau mengurus kartu tanda penduduk(KTP) dan akta kelahiran.

Salah satu struktur organisasi di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah bidang pencatatan sipil. Catatan sipil merupakan suatu catatan kependudukan atau

kewarganegaraan oleh pemerintah untuk memberi kedudukan hukum terhadap peristiwa yang membawa akibat hukum keperdataan dari diri seseorang yaitu kelahiran, pengakuan atau pengesahan anak, perkawinan, perceraian dan kematian.

Pelaksanaan tugas pelayanan umum pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan publik yang semestinya berjalan dengan baik akan tetapi sepenuhnya para pelaku birokrasi dan masyarakat tentang implementasi *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bone seperti fenomena yang menjadi keluhan masyarakat.

**Gambar 1.1 Keluhan masyarakat terkait pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone**



**I** Indira Nahlah

★★★★★

...ji capekko, tp resiko kma digajiko. Nda sekali dua kali liat drama emosinya petugas Capil layani **masyarakat**. Giliran yg datang sesamanya berpakaian dinas, addeh langsung senyum Pepsodent.

Membantu Tidak Membantu

**M** Monaldi Modi  
1 ulasan

★★★★★ 2 minggu lalu

... sesuatu . disini saya melihat engkau sebagai seorang yang bekerja dikantor tersebut harus melayani **masyarakat** dengan baik, tetapi itu tidak berjalan dan yang engkau lakukan itu tidak tepat sebagai seorang yang ... lainnya

← Arii Maulana  
2 ulasan

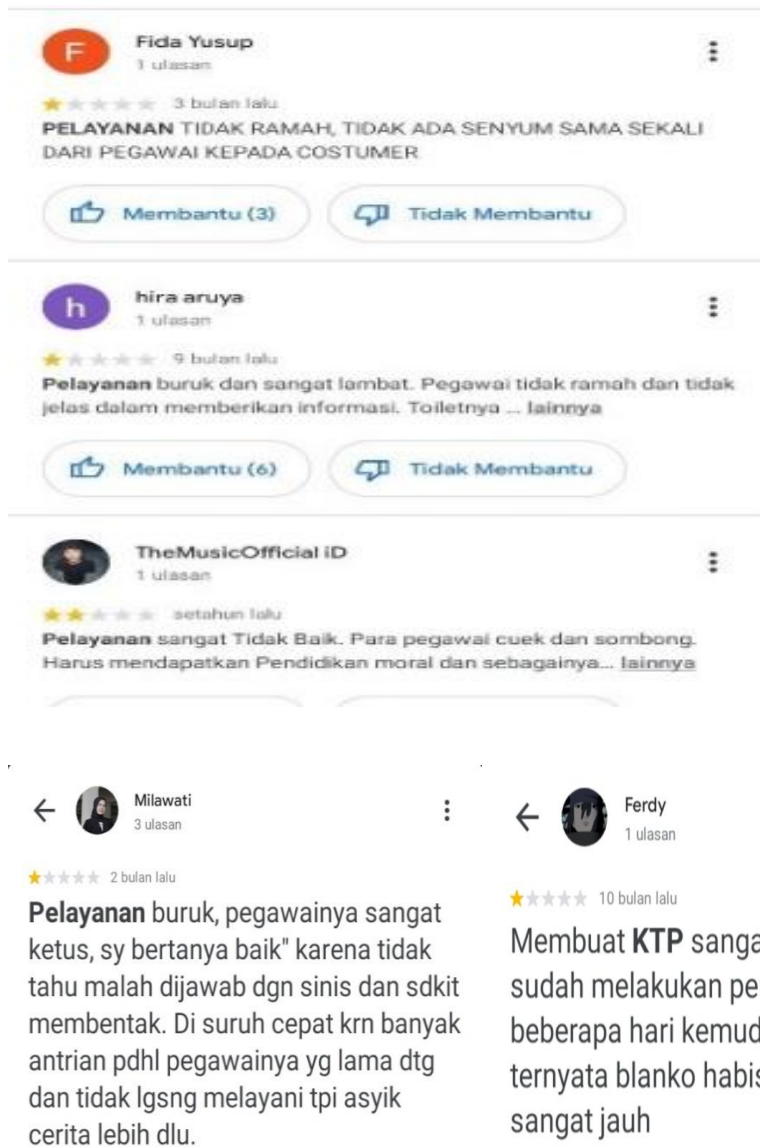
★★★★★ 2 minggu lalu

**Pelayanan** sangat buruk, tidak ada sopan santun dan mempercepat orang tertentu.. padahal kita orang biasa lama menunggu

← **D** Dedi Susanto  
1 ulasan

★★★★★ 7 bulan lalu

**Pelayanan** tidak jelas,lamban dan tidak peduli dengan masyarakat , tidak ada petunjuk arah , antrian tidak beraturan, jaringan kadang tidak stabil jadi harus menunggu lagi . dan yang paling banyak CALO



Berdasarkan gambar di atas, yang berhasil dilansir dalam ulasan *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone diketahui masalah yang sering terjadi disebabkan oleh minim dan kurang maksimalnya usaha pemerintah dalam meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, karena masih adanya masyarakat yang mengeluh dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bone baik dari segi pelayanan, pemberian informasi, sarana, prasarana maupun pemberian prosedur pelayanan. Seperti dalam hal pelayanan publik yang di laksanakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang sesuai dengan objek penelitian ini yaitu dalam pelayanan administrasi kependudukan. Problem antrian pelayanan berkaitan dengan waktu dan jadwal kehadiran aparatur atau petugas terkait dalam memberikan pelayanan, hal seperti ini yang akan mempengaruhi efisiensi dan efektivitas waktu pelayanan public kepada masyarakat, pemilihan objek penelitian ini dilatarbelakangi oleh proses pembuatan e-KTP Kartu tanda penduduk dan Akta kelahiran Yang masih panjang dan berbelit dengan berbagai alasan masih terpusat, penjadwalan yang belum transparan, pelayanan cenderung lamban, tidak profesional, peralatan yang minim, bahkan pemadaman listrik massal juga menjadi salah satu kendala dalam efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik. Dengan pelayanan yang seperti itu tentu saja akan mengurangi kepuasan masyarakat padahal kepuasan masyarakat menjadi sasaran utama bagi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik. Masalah ini tentunya akan sangat berdampak terhadap kualitas pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

dan banyaknya keluhan masyarakat tentang pelayanan yang mengacuhkan masyarakat tentu tidak sesuai dengan



elayanan yang semestinya dan sesuai SOP Pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan melanggar beberapa prinsip *good governance* efektif dan efisien tidak berjalan dengan baik karena setiap proses kegiatan dan kelembagaan di arahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber yang tersedia. Namun Realita yang terjadi tidak sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Dengan pelayanan yang seperti itu tentu saja akan mengurangi kepuasan masyarakat. Maka dari itu prinsip *good governance* tersebut sangat penting di terapkan dalam proses pelayanan publik karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. 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. Tentu upaya pemerintah dengan memperbaiki penerapan 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 tanggung jawabnya secara efektif dan efisiensi, karena di harapkan dengan prinsip *good governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Terkhusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bone.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penting adanya penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengimplementasian prinsip Efektifitas dan Efisiensi dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bone, sehingga dari permasalahan yang ada mendorong penulis untuk mengadakan suatu penelitian dengan judul: **Good Governance dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.**

### 1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi prinsip Efektivitas dan Efisiensi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bone?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi prinsip Efektivitas dan Efisiensi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bone?

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana implementasi prinsip Efektivitas dan Efisiensi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi prinsip Efektivitas dan Efisiensi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bone

## **1.3 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan bahan kemajuan ilmu, khususnya kajian ilmu pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang tersedia dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Bone.

### **2. Secara Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah untuk meningkatkan sistem pelayanan khususnya di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bone.

### **3. Secara Metodologis.**

Hasil Penelitian ini di harapkan dapat memberikan nilai tambah, kemudian bisa di bandingkan dengan penelitian lainnya, terutama yang berkaitan dengan implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori dan konsep good governance**

Terciptanya suatu pemerintahan yang baik (*good governance*) atau pemerintahan seperti apa yang diharapkan oleh masyarakat diperlukan suatu sistem yang memungkinkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Istilah *governance* sebenarnya sudah di kenal dalam literatur administrasi dan ilmu politik hampir 120 tahun , sejak Woodroow Wilson memperkenalkan bidang studi tersebut kira-kira 120 tahun yang lalu. Akan tetapi selama itu *governance* hanya digunakan dalam konteks pengelolaan organisasi korporasi dan lembaga pendidikan tinggi. Oleh para teoritisi dan praktisi administrasi negara di indonesia, terminologi *good governance* telah terjemahkan menjadi penyelenggaraan pemerintahan yang baik (UNDP) Pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (LAN) selain itu ada yang mengartikan secara sempit sebagai pemerintahan yang bersih (Nuryanto 2014:43).

##### **2.1.1 Pengertian *good governance***

Arti *good* dalam istilah *good governance* mengandung dua pengertian: pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi

keinginan rakyat dalam pencapaian tujuan kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Berdasarkan pengertian tersebut, ke pemerintahan yang baik berorientasi pada dua hal yaitu: Orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional. Pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien melakukan upaya pencapaian tujuan nasional (Suhady 2005:49).

*Good governance* pada dasarnya merupakan suatu konsep pemerintahan yang membangun serta menerapkan prinsip profesionalitas, transparansi, demokrasi efisien dan akuntabilitas, efektivitas, pelayanan prima, serta dapat di terima oleh seluruh masyarakat (Anggara 2012).

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2000:183) memberikan pengertian *good governance* yaitu penyelenggaraan pemerintah negara yang solid dan bertanggung jawab, serta Efisien dan Efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat dari segi fungsional, aspek *governance* dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah

digariskan, atau justru sebaliknya di mana pemerintahan tidak berfungsi secara efektif dan efisien .

Menurut UNDP, *good governance* adalah penggunaan wewenang ekonomi politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Pemerintahan yang baik sangat di inginkan oleh setiap warga negara, khususnya Indonesia, agar masalah dalam urusan tata kelola industri di Indonesia dapat terselesaikan dengan baik. Negara Indonesia sudah menerapkan konsep *good gofernance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Undang-Undang No. 30 Tahun 2014, hukum ini menjadi dasar dalam menyelenggarakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pemerintahan yang baik dalam upaya mencegah praktik KKN.

Menurut Konsep kebijakan dari *United National Development* UNDP mengemukakan (Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi 2012:39-40) ada 9 prinsip *good governance* yaitu:

a) Partisipasi Masyarakat (*society 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) Transparansi (transparancy)*

Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi. Informasi harus dapat dipahami dan di monitor, indikator yang di gunakan ataupun dipahami ialah kesediaan dan aksesibilitas dokumen, kejelasan, dan kelengkapan informasi dan keterbukaan proses.

- a. Adanya sarana prasarana yang dapat menunjang pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.
- b. Lembaga pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan biaya, waktu standar, akta atau janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat dan petugas yang berwenang dan bertanggung jawab.

*c) Daya Tanggap (Responsiveness)*

Suatu kemauan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh sektor publik.

*d) Akuntabilitas (Accountability)*



Bagaimana para pengambil keputusan dalam sektor publik, swasta dan masyarakat memilih pertanggungjawaban kepada publik, sebagaimana halnya kepada Stakeholder. Adanya kesesuaian antara pelaksana dengan standar prosedur pelaksana. Adanya sanksi yang di tetapkan pada setiap kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan.

e) Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Kata efektif berasal dari kata bahasa inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau suatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas berasal dari bahasa inggris, yaitu *effectiveness* yang berarti efektivitas, ke efektif, kemujaraban, kemajuan dan kemampuan. Efektif berasal dari kata dasar efektif menurut kamus besar bahasa Indonesia kata efektif mempunyai arti efek ,pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Jadi Efektivitas adalah keaktifan, daya guna adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang di tinjau. Efektifitas dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah bahwasanya efektivitas adalah sesuatu yang berorientasi pada tujuan yang tepat guna dan berdaya guna. Sedangkan menurut para ahli:

a. Stoner (1982:6)

Menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Istilah efektivitas itu sendiri sangat bervariasi di mana penjelasannya dapat menyangkut berbagai dimensi yang memusatkan perhatian kepada berbagai kriteria evaluasi. Selanjutnya pengukurannya relatif beraneka ragam di mana kriteria yang berbeda dilakukan secara serempak. Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

b. Georgopoulos dan Tannenbaum, *strees* (1985:60)

Mengemukakan bahwa efektivitas organisasi adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial, dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan, dan dengan menghindari ketegangan yang tidak perlu di antara anggota-anggotanya. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa efektivitas sangat tergantung kepada faktor eksternal dan internal organisasi.

c. Wisnu Nurhasanah (2005:26)

Wisnu & Nurhasanah (2005:26) dikatakan bahwa suatu organisasi efektif jika mengamankan skill dan sumber daya langka dari luar; secara kreatif mengkoordinasikan sumber daya dengan skill karyawan untuk menemukan produk dan berselaras dengan perubahan kebutuhan konsumen (pendekatan system sistem internal); dan Namun secara efisien mengubah skill dan sumber daya menjadi barang dan jasa (pendekatan teknis).

d. Handoko

Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan.

Efisiensi dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI)Efisiensi diartikan sebagai ketepatan cara dalam melaksanakan suatu usaha atau kerja, dalam menjalankan sesuatunya dengan tidak membuang tenaga, waktu dan biaya yang besar. Efisiensi juga dapat di artikan sebagai suatu cara untuk memperoleh hasil yang optimal dari penggunaan suatu sumber daya seminimum mungkin. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah menjelaskan bahwa efisiensi

merupakan sesuatu yang berorientasi pada minimalisasi penggunaan sumberdaya dalam penyelenggaraan negara untuk mencapai hasil kerja yang terbaik. Beberapa ahli mengartikan kata Efisiensi ialah sebagai berikut:

a) S. P. Hasibuan (1984;233-4)

Mengartikan Efisiensi sebagai sebuah perbandingan yang terbaik antara masukan atau input, dan hasil yang muncul antara keuntungan dengan sumber-sumber yang di pergunakan atau output, seperti halnya juga berhasil mencapai hasil yang optimal dengan menggunakan sumber daya yang terbatas atau dengan kata lain efisiensi merupakan hubungan antara apa yang telah dikerjakan.

b) Mulyamah (1987;3)

Efisiensi sebagai suatu ukuran yang digunakan ketika membandingkan rencana penggunaan suatu sumber daya sebagai sebuah masukan, dengan penggunaan yang sebenarnya atau dengan kata lain penggunaan yang terealisasi.

c) Dwiyanto

Menurut Dwiyanto, dkk (2008:76) Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila

birokrasi pelayanan dapat menyediakan *input* pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini terkait dengan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan, maka pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Menurut UNDP (*United Nations Development Program*) yang mengatakan bahwa untuk mewujudkan pemerintahan yang baik *good governance* dengan prinsip Efektivitas dan efisiensi yang di maksud yaitu Proses kegiatan dan kelembagaan lebih di arahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan

yang sebaik-baiknya dengan berbagai sumber yang tersedia.

g) Berkeadilan (*Fairnes*)

Suatu pemerintahan yang baik akan memberikan kesempatan yang baik bagi masyarakat dalam upaya mereka meningkatkan kualitas hidupnya. Adanya kesempatan yang sama bagi anggota masyarakat untuk memilih dan membangun konsensus dalam pengambilan keputusan kebijakan publik.

h) 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 responsif, Penegakkan hukum yang konsisten dan non-diskriminatif, Independensi peradilan. Kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia.

i) Berorientasi pada Konsensus (*Consensus*)

Menyatakan bahwa keputusan apapun harus dilakukan melalui proses musyawarah melalui konsensus. 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.

j) *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

**2.1.2 Manfaat dan Tujuan *good governance***

*Good governance* dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi pemerintahan publik, negara, dan nasional karena perannya yang sangat penting, sifatnya yang berpengaruh dan kegunaannya yang melekat. Manfaat yang di peroleh ialah:

- a. Melalui implementasi *good governance*, dapat meminimalkan biaya-biaya agensi, seperti biaya yang muncul karena



pendelegasian wewenang. Biaya yang biasanya berupa kerugian karena pemerintah menggunakan sumber daya untuk kepentingan pribadi yang berakibat pada kerugian bagi masyarakat

- b. *Good governance* dapat meningkatkan kinerja pemerintahan. Dengan pemerintahan yang dikelola dengan baik dan dalam keadaan yang sehat, tentu masyarakat akan merasa terdorong untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan pemerintahan.
- c. Implementasi *good governance* juga dapat memperbaiki citra pemerintahan. Citra pemerintahan ini merupakan faktor penting yang erat hubungannya dengan kinerja dan keberadaan pemerintah dalam pandangan masyarakat dan lingkungannya.

Ketika semua pemangku kepentingan yang relevan, termasuk negara, masyarakat sipil, dan sektor swasta, bekerja sama, tata kelola yang efektif dapat tercapai, sehingga menjaga kepentingan pelayanan publik dengan cara yang adil dan tidak berpihak.

Pemerintah Indonesia telah mengatur penerapan konsep pemerintahan yang baik melalui Permenpan Nomor: PER/15M.PAN/7/2008 tentang pedoman umum Reformasi Birokrasi Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. Dalam permenpan di jelaskan tujuan dari *good governance* yaitu:

- a. Untuk menciptakan birokrasi yang efektif, efisien, dan produktif agar masyarakat dapat merasakan manfaatnya. Contohnya seperti proses pengurusan administrasi yang lebih praktis, bersih dari pungutan liar, dan tidak berbelit-belit.
- b. Untuk menciptakan birokrasi yang transparan dengan tetap melindungi berbagai informasi yang sifatnya rahasia.
- c. Pemerintah berkomitmen untuk melayani segala kebutuhan masyarakat sebaik-baiknya. Seperti memberikan akses yang mudah bagi semua masyarakat dan sebagainya. Dengan begitu, pelayanan masyarakat dapat dilakukan dengan prima dan cepat.
- d. Terakhir adalah mewujudkan birokrasi yang Akuntabel atau bertanggung jawab terhadap semua tindakan yang dilakukan.

## **2.2. Teori dan Konsep Kualitas pelayanan publik.**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).

### **2.2.2 Pengertian Pelayanan publik**

Menurut Bambang Istianto (2011: 121) gagasan pelayanan publik mengacu pada upaya yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau entitas birokratis dengan tujuan membantu dan memfasilitasi masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu. Menurut Ahmad Ainur Rohman dkk. (2010: 3), pelayanan publik mengacu pada penyediaan layanan atau fasilitas kepada masyarakat melalui pemanfaatan sumber daya publik.

Sesuai dengan Undang - Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik, istilah "pelayanan publik" mengacu pada serangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyedia pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan warga negara dan penduduk terhadap produk, layanan, dan/atau layanan administratif, sesuai dengan ketentuan hukum. Istilah ini mencakup semua entitas, seperti lembaga administrasi negara, perusahaan, lembaga mandiri, dan entitas hukum lainnya, yang telah secara khusus didirikan untuk menawarkan pelayanan publik (Ni Putu Tirka Widanti, 2022).

Secara umum, pemerintah memiliki kapasitas untuk memenuhi beragam kebutuhan masyarakat dengan menawarkan berbagai layanan publik, seperti penerbitan dokumen identifikasi (KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran (Akte Kelahiran), izin mendirikan bangunan (IMB), surat keterangan ganti rugi (SKGR), sertifikat tanah (Sertifikat Hak Guna Guna), dan akta kematian (IMB). Terlibat dalam pelayanan publik,

kadang-kadang disebut sebagai melakukan pelayanan publik, adalah tindakan-tindakan yang disengaja dilakukan oleh individu atau kelompok, dipandu oleh banyak faktor, dan menggunakan proses, prosedur, dan metodologi tertentu, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan masalah orang lain sambil menjunjung tinggi hak-hak mereka.

Menurut Mukarom dan Laksana (2015:5). Konsep "pelayanan publik" mengacu pada tindakan memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan individu atau komunitas yang memiliki kepentingan terhadap organisasi, sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Menurut Moenir (2015), aspek mendasar dari pelayanan publik terletak pada tanggung jawab para pejabat pemerintah untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat

### **2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Adapun Jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III Adalah:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis layanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), pembayaran pajak, perijinan, dan urusan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis layanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan

- aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi pembangunan jalan, jembatan, pelabuhan, dan fasilitas lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis layanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
  - d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah jenis layanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
  - e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis layanan yang lebih menekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, lembaga pemasyarakatan, panti asuhan, dan lain sebagainya. Pelayanan kemasyarakatan merupakan aspek pelayanan yang paling mendasar dari semua aspek pelayanan yang ada.

#### **2.2.4 Makna dan Tujuan Pelayanan Publik**

Pelayanan publik mencakup berbagai tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara dan penduduk, sesuai dengan hak-hak mereka untuk mengakses produk, layanan, dan layanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Koordinasi dari layanan-layanan ini merupakan tanggung jawab institusi dan petugas pelayanan publik, yang mencakup organisasi pemerintah dan perusahaan swasta yang beroperasi di tingkat regional. Pelayanan

publik dapat digunakan oleh individu, perusahaan, dan/atau badan hukum, yang semuanya memiliki hak dan kewajiban terkait penggunaan layanan tersebut.

Tujuan utama Undang - Undang Pelayanan publik Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 adalah mengembangkan kerangka hukum komprehensif yang mengatur hubungan antara masyarakat dan pemerintah dalam penyediaan layanan dasar. Tujuan utama dari Undang - Undang Pelayanan publik adalah memberikan penjelasan yang jelas dan tegas mengenai tugas, tanggung jawab, dan wewenang untuk semua entitas yang terlibat dalam penyampaian layanan publik. Selain itu, sangat penting untuk membangun struktur penyampaian layanan yang kuat yang mengikuti prinsip-prinsip dasar *good governance* dan standar organisasi. Ketiga, penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan kewajiban hukum. Tujuannya adalah menyediakan kerangka kerja yang kuat dan dapat diandalkan yang menjamin penyediaan pelayanan publik kepada masyarakat umum sambil tetap menjaga tingkat kepastian hukum yang tinggi. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh interaksi antara sistem pelayanan, sumber daya manusia penyedia layanan, strategi penyedia layanan, dan motivasi penerima layanan.

Pencapaian kualitas pelayanan yang tinggi adalah hasil inheren dari sistem penyampaian layanan yang berfungsi dengan baik. Implementasi teknik pelayanan yang standar, bersama dengan

pendirian mekanisme pengendalian internal, memfasilitasi identifikasi setiap deviasi dalam sistem pelayanan yang efektif memenuhi kebutuhan masyarakat umum. Pelayanan publik yang efisien yang memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang dan mengembangkan keahlian sejalan dengan kemajuan teknologi menjadi hal yang penting dalam hubungannya dengan modal insan.

### **2.2.5 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan sangat terkait dengan penyediaan pelayanan yang sistematis dan menyeluruh yang lebih dikenal sebagai konsep pelayanan prima. Para petugas pelayanan harus memahami berbagai variabel pelayanan prima yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima di sektor publik seperti yang terdapat dalam SESPANAS LAN. Adapun variabel yang dimaksud yaitu:

- a. Pemerintah yang menjalankan tugasnya
- b. Masyarakat yang dilayani oleh pemerintah
- c. Kebijakan yang menjadi dasar pelayanan publik
- d. Peralatan atau fasilitas pelayanan yang canggih dan mutakhir.
- e. Sumber daya yang tersedia untuk dimanfaatkan dalam bentuk kegiatan pelayanan.
- f. Tersedianya kualitas pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sesuai dengan standar dan prinsip-prinsip pelayanan masyarakat yang telah ditetapkan.

- g. Manajemen, kepemimpinan, dan pengorganisasian pengabdian kepada masyarakat.
- h. Perilaku aparat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah telah menjalankan perannya masing-masing.

### **2.2.6 Asas - Asas Pelayanan Publik**

Asas-asas pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- a. Transparansi berarti semua informasi terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan diberikan dengan jelas serta dapat dimengerti.
- b. Prinsip kepentingan umum menuntut agar penyedia pelayanan tidak memprioritaskan kepentingan pribadi atau golongan tertentu.
- c. Kepastian hukum menjamin perlindungan dan pemenuhan hak serta kewajiban dalam pelaksanaan pelayanan.
- d. Pendekatan partisipatif mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.
- e. Kesamaan hak menegaskan bahwa pelayanan publik tidak boleh diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender, dan status ekonomi.
- f. Prinsip keseimbangan hak dan kewajiban menuntut agar pemberi dan penerima pelayanan publik mematuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.



- g. Keprofesionalan merupakan syarat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik, di mana pelaksana harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- h. Setiap warga negara berhak mendapatkan perlakuan yang adil, tanpa ada diskriminasi dalam pelayanan publik.
- i. Akuntabilitas adalah proses di mana penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan adalah upaya untuk memberikan kemudahan akses dan perlakuan yang adil bagi kelompok masyarakat yang rentan, sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

### **2.2.7 Prinsip - Prinsip Pelayanan Publik**

Adapun prinsip - prinsip pelayanan publik agar dapat menjadi pedoman untuk menjalankan sebuah pelayanan dengan baik. Prinsip-prinsip tersebut yaitu:

- a. Prinsip kesederhanaan bertujuan agar prosedur penyelenggaraan pelayanan publik mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Pembahasan menitikberatkan pada administrasi pelayanan publik dan etika profesi teknis. Pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan harus menyelesaikan

keluhan atau masalah yang muncul selama realisasi pelayanan publik.

- c. Prinsip kepastian waktu menuntut bahwa penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik harus dilakukan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
- d. Keamanan berarti bahwa selama masyarakat menggunakan layanan publik, pelayanan tersebut harus benar, tepat, dan sah.
- e. Tanggung jawab mengharuskan pemimpin penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan menyelesaikan keluhan yang timbul selama pelaksanaan pelayanan publik.
- f. Menjaga kedisiplinan merupakan keterampilan yang harus dilakukan saat memberikan jasa. Setiap pemberi jasa harus menunjukkan sikap disiplin, sopan, ramah dan ikhlas.
- g. Aksesibilitas berkaitan dengan tempat, lokasi, dan tata cara layanan yang mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat umum.
- h. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus berpegang pada suatu standar pelayanan publik untuk memberikan jaminan kepada kepastian bagi penerima pelayanan publik. Standar yang dimaksud adalah ukuran yang telah ditetapkan sebagai sesuatu yang mutlak dalam pelayanan publik yang harus ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

### **2.2.8 Bentuk - Bentuk Pelayanan Publik**

Tanggung jawab utama untuk memenuhi kebutuhan warga negara terletak pada pemerintah. Pelayanan ini dapat dilakukan melalui berbagai cara. Para profesional yang bekerja di bidang hubungan masyarakat, layanan informasi, dan disiplin serupa bertanggung jawab dalam memberikan layanan lisan dalam bentuk bantuan publik bagi mereka yang membutuhkannya. Melalui tulisan yang berorientasi pada kepentingan publik, disediakan penjelasan komprehensif untuk membantu individu memahami tantangan rumit yang dihadapi oleh komunitas mereka. Terakhir, terdapat bentuk layanan yang melibatkan kombinasi kegiatan tertulis dan lisan.

## **2.3 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

### **2.3.1 Definisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil**

Lembaga Catatan Sipil menurut (Lie Oen Hock,1961:1) 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”.

Sedangkan menurut 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 kerja sama 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 mengenai 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 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Adapun tugas dari Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil ialah sebagai berikut:

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

Adapun fungsi dari Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil ialah sebagai berikut:

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 kegiatan penatausahaan dinas kependudukan dan pencatatan sipil;
11. Pelaksanaan, koordinasi, pengendalian dan pemberian bimbingan teknis bidang administrasi kependudukan;
12. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan bidang administrasi kependudukan;

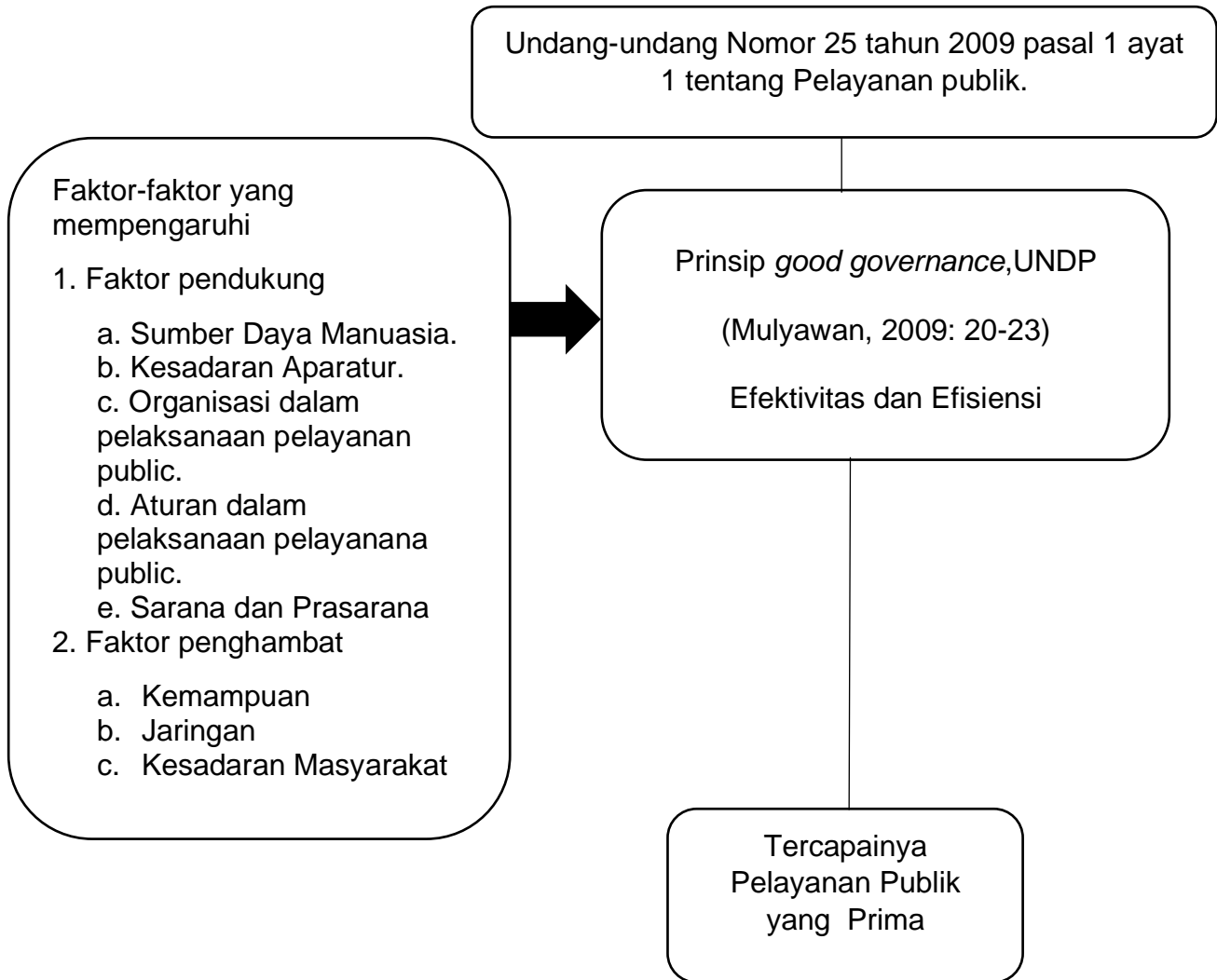
13. Pelaksanaan tugas lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **2.4 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 implementasi *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

Terdapat beberapa hal pokok yang menjadi kerangka konseptual dalam penelitian yang akan dilakukan untuk mengetahui bagaimana alur berpikir peneliti dalam menjelaskan permasalahan dalam penelitian, maka dibentuklah kerangka konseptual sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir





## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang bertujuan untuk memaparkan dan menggambarkan (deskripsi) fenomena-fenomena yang ada dan lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Sehingga penelitian ini merupakan suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambaran masalah yang diteliti tentang Implementasi *good governance* dalam pelayanan publik.

#### **3.2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan dalam lingkup pemerintahan Kabupaten Bone yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jalan A JL.HA Mappanyukki, Macanang, Kec. Tanete Riattang Barat ,Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan 92713. Waktu yang diperkirakan penelitian ini adalah selama 1 bulan Penelitian ini melewati dua tahap persiapan (pengurusan administrasi dan keperluan penelitian) dan tahapan pelaksanaan yang meliputi pengumpulan data-data penelitian, analisis data dan penulisan skripsi.