

# TESIS

**ANALISIS TATA KELOLA PEMERINTAHAN (*GOOD GOVERNANCE*)**

**DALAM PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW**

*(ANALYSIS OF GOOD GOVERNANCE IN PUBLIC SERVICES OF THE  
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE IN BOLAANG  
MONGONDOW REGENCY)*

**DISUSUN DAN DIAJUKAN OLEH  
MOH. YUSUF ISHAK  
E062222002**



**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2024**



## **HALAMAN JUDUL**

# **ANALISIS TATA KELOLA PEMERINTAHAN (*GOOD GOVERNANCE*) DALAM PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister Pada  
Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan

Disusun dan diajukan oleh:

**MOH. YUSUF ISHAK**

**E062222002**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2024**



**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

**ANALISIS TATA KELOLA PEMERINTAHAN (*GOOD GOVERNANCE*)  
DALAM PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW**

Disusun dan diajukan oleh

**MOH. YUSUF ISHAK**

E062222002

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin  
pada tanggal **7 Juni 2024**  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,

Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si  
NIP. 196011231986032001

Pembimbing Pendamping,

Dr. Indar Arifin, M.Si  
NIP. 196304071989032003

Ketua Program Studi  
S2 Ilmu Pemerintahan ,

Dr. A.M. Rusli, M.Si  
NIP. 196407271991031001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



Prof. Dr. Phil Sukri, SIP., M.Si  
NIP. 197508182008011008



## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa, tesis berjudul "**Analisis Tata Kelola Pemerintahan (Good Governance) Dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bolaang Mongondow**" adalah benar karya saya dengan arahan dari tim pembimbing, Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si sebagai Pembimbing Utama dan Dr. Indar Arifin, M.Si sebagai Pembimbing Pendamping. Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka tesis ini. Sebagian dari isi tesis ini telah dipublikasikan di *Proceedings of the World Conference on Governance and Social Sciences (WCGSS 2023)*, Volume 843, Nomor 2352-5398, Tahun 2024, dan DOI: 10.2991/978-2-38476-236-1\_28 sebagai artikel dengan judul "*Analysis of Governance in Public Services of the Department of Population and Civil Registration in Bolaang Mongondow Regency*". Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa tesis ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 10 Juni 2024  
Yang membuat pernyataan

The image shows a handwritten signature in black ink over a circular official stamp. The stamp contains the text 'METERAI TEMPEL' and the number '135679187'. The signature is written in a cursive style.

Moh. Yusuf Ishak

E062222002



## ABSTRAK

MOH. YUSUF ISHAK. *Analisis Tata Kelola Pemerintahan (Good Governance) dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bolaang Mongondow* (dibimbing oleh Rabina Yunus dan Indar Anfin).

Penelitian ini bertujuan menganalisis tata kelola pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bolaang Mongondow dan faktor-faktor yang memengaruhi tata kelola pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan datanya adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Sementara teknik analisis data yang digunakan adalah pereduksian, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas dalam tata kelola pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow belum berjalan optimal karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pelaporan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow dan masih terdapat praktek KKN di dinas tersebut. Transparansi belum berjalan optimal karena informasi prosedur pelayanan belum dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Partisipasi juga belum berjalan dengan optimal karena minimnya partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. Faktor-faktor yang memengaruhi, yaitu sumber daya manusia belum cukup memadai dalam melayani masyarakat karena tidak sebanding jumlah pegawai dan masyarakat yang akan dilayani serta sarana dan prasarana kantor belum memadai dalam menunjang percepatan pelayanan.

Kata kunci: *good governance*, pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



## ABSTRACT

MOH YUSUF ISHAK. *An Analysis of Good Governance in Public Service of the Demography and Civil Registry Office in Bolaang Mongondow Regency* (supervised by Rabina Yunus and Indar Arifin)

This research aims to analyze how the governance of public services in the Demography and Civil Registry Office in Bolaang Mongondow Regency operates and identify the factors affecting the governance of public services in the Demography and Civil Registry Office in Bolaang Mongondow Regency. The research method employed was qualitative research. To achieve the objectives, data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. Both primary and secondary data sources were used, and data analysis techniques involved reduction, data presentation, and drawing conclusion. The research findings indicate that accountability in the governance of public services in the Demography and Civil Registry Office in Bolaang Mongondow Regency is not optimal. Many members of the community are still unaware of the reporting procedures conducted by the office, and there are still instances of corruption, collusion, and nepotism within the office. Transparency also lacks as information on service procedures is not easily accessible to the public. Participation is not optimal due to the limited involvement of the community in providing feedback to the Population and Civil Registry Office in Bolaang Mongondow Regency. Factors affecting these issues include inadequate human resources to serve the community, as the number of employees is insufficient compared to the population to be served, and inadequate office facilities to support the acceleration of services.

Keywords: good governance, public services, Demography and Civil Registration Office



## PRAKATA

Segala bentuk pujian hanya milik Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan berkah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul Analisis Tata Kelola Pemerintahan (*Good Governance*) dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bolaang Mongondow yang merupakan suatu syarat penyelesaian program studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Dalam penyusunan tesis ini banyak hambatan serta rintangan yang peneliti hadapi namun pada akhirnya peneliti dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini, izinkan peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada orang tua peneliti Bapak Hardik Ishak dan Ibu Kardina Said, juga kepada kedua adik peneliti Khusnul Khatima Ishak dan Awalia Ramadhani Ishak. Terima kasih atas doa, dukungan, nasihat, dan pengertiannya selama peneliti menjalani pendidikan di Universitas Hasanuddin. Terima kasih telah menjadi guru di kehidupan penulis. Doa terbaik untuk kalian semua. Aamiin Allahumma Aamiin.

Keberadaan tesis ini tentu tidak terlepas dari dukungan dan bantuan i pihak. Oleh karna itu, maka perkenankan peneliti menyampaikan gan dan rasa terima kasih yang benar- benarnya kepada Ibu Prof. na Yunus, M.Si pembimbing Pertama dan Ibu Dr. Indar Arifin, M.Si



selaku pembimbing kedua yang meluangkan waktu dan pikirannya dalam membimbing penulis dari proposal hingga selesainya tesis ini.

Pada kesempatan yang berharga ini, penulis juga mengahaturkan penghargaan dan terima kasih kepada segenap pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dari awal menjalani proses perkuliahan hingga penyelesaian tesis ini, kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc., Selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta jajarannya, Direktur dan Staf Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
2. Prof. Phil, Sukri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.
3. Bapak Dr. A. M. Rusli, M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan beserta segenap staf akademik.
4. Kepada para Tim penguji yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun dalam upaya penyempurnaan skripsi ini, yakni Bapak Dr. A. M. Rusli, Bapak Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si dan Bapak Dr. Andi Mamu, M.Si.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, terkhusus Dosen Magister Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.



Terima Kasih kepada Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow telah mengizinkan peneliti

dalam meneliti Di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow.

7. Terima Kasih kepada teman-teman Magister Ilmu pemerintahan angkatan 2022/2, Bang Hasyim, Bang Otten, Bang Wahyu, Bang Surfian, Nizar, Aiman, Faiz, Riska, Nurul Afifah telah memberikan motivasi dan sudah kebersamai selama penulis menyusun tesis ini.
8. Terima Kasih kepada teman-teman KPMKL yang sudah menjadi tempat belajar yang selalu serta memberikan saran untuk penyelesaian tesis ini.
9. Terima Kasih kepada Teman Plusminuss ( Odi, adit, riski, sapri, fikri, dwi, ade, firda, NAP, puso, dela dan khadijah sudah membantu dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis.
10. Teman-teman Putra Zeus (Hasyim, Otten Isir, Nizarr, Wahyuu, Surfian, faiz) yang selalu bersama-sama dalam penyusunan tesis ini dan selalu memberikan saran dalam menyelesaikan studi.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT .....	iv
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	12
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA .....	14
2.1. Konsep <i>Good Governance</i> .....	14
2.1.1. Pengertian <i>Good Governance</i> .....	14
2.1.2. Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> .....	18
2.1.3. Tujuan Penyelenggaran <i>Good Governance</i> .....	25
2.1.3. Hakikat <i>Good Governance</i> .....	28
2.2. Konsep Pelayanan Publik .....	33
2.2.1. Pengertian Pelayanan.....	33
2.2.2. Pengertian Publik.....	34
2.2.3. Pengertian Pelayanan Publik .....	36
2.3. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	39
Konsep Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	42
Hubungan <i>Good Governance</i> dan Pelayanan Publik.....	44



2.5. Hubungan Pelayanan Publik, Kependudukan dan Pencatatan sipil ..	45
2.6. Penelitian Terdahulu .....	47
2.7. Kerangka Berpikir .....	50
<b>BAB III .....</b>	<b>53</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
3.1. Lokasi Penelitian .....	53
3.2. Jenis Penelitian .....	53
3.3. Teknik Penentuan Informan .....	54
3.4. Sumber Data .....	54
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.5.1. Metode Observasi .....	55
3.5.2. Metode Wawancara .....	56
3.5.3. Metode Dokumentasi .....	56
3.6. Fokus Penelitian .....	57
3.7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	57
<b>BAB IV .....</b>	<b>60</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	60
4.1.1. Sejarah Bolaang Mongondow .....	60
4.1.2. Gambaran Umum Kabupaten Bolaang Mongondow .....	66
4.1.3. Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow .....	68
4.2. Tata Kelola Pemerintahan ( <i>Good Governance</i> ) dalam Pelayanan Publik (KTP) Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil di Kabupaten Bolaang Mongondow .....	77
4.2.1. Akuntabilitas .....	79
4.2.2. Transparansi .....	90
4.2.3. Partisipasi .....	103
4.3. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tata Kelola Pemerintahan ( <i>Good Governance</i> ) Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Di Bolaang Mongondow .....	118
1. Sumber Daya Manusia .....	119
2. Sarana dan Prasarana .....	121
.....	126



<b>PENUTUP</b> .....	126
<b>5.1. Kesimpulan</b> .....	126
<b>5.2. Saran</b> .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	130
<b>LAMPIRAN 1</b> .....	136



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....	48
Tabel 2 Daftar Bupati Bolaang Mongondow.....	65
Tabel 3 Data Jenis Pelayanan .....	71
Tabel 4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	73
Tabel 5 Penentuan Responden SKM.....	74
Tabel 6 Teknik pengolahan data IKM.....	74
Tabel 7 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM.....	76



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir.....	52
Gambar 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bolaang Mongondow .....	70
Gambar 3 Hasil Olah DataSKM.....	72
Gambar 4 Keluhan masyarakat.....	109



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Hasil Penelitian .....	136
Lampiran 2 Peta Kab. Bolaang Mongondow .....	140
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian .....	141
Lampiran 4 Surat Balasan Izin Penelitian .....	142
Lampiran 5 Perda Bolmong No. 14 Tahun 2016 .....	143



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Perubahan signifikan dalam tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat yang semakin kritis, ditambah dengan dinamika perubahan zaman, telah menginspirasi semangat reformasi (Nyman, 2006). Tujuan utamanya adalah meningkatkan tata kelola pemerintahan Indonesia agar lebih transparan dan berorientasi pada kepentingan masyarakat di tingkat dasar. Masyarakat sangat berharap adanya perbaikan kinerja pemerintah, termasuk fungsi dan tugas-tugasnya. Isu *good governance* menjadi pusat perhatian untuk mencapai hal ini, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas pemerintahan secara keseluruhan (Jiang & Yang, 2023).

Upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia sudah lama disuarakan, namun perbaikan tata kelola pemerintahan ini membutuhkan waktu yang tidak singkat dan upaya yang terus menerus (Iskandar, 2017) dan sampai saat ini setelah perjalanan dua puluh dua tahun sejak reformasi dimulai, upaya tersebut belum berada dititik keberhasilan, tradisi pemerintahan yang ada masih jauh dari *good governance*. Masih terdapat penyimpangan dalam berbagai praktik penyelenggaraan pemerintah, atau sering disebut *bad governance* seperti maraknya berbagai tindakan korupsi, kasus suap, dan banyaknya pungutan liar, dan *mark up* atau penggelembungan anggaran belanja masih timpang dan kurang proporsionalnya



pembagian peran antara pemerintah dan lembaga non pemerintah, sehingga sinergi keduanya belum selaras, kemampuan pemerintah melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien serta responsive terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat belum optimal . Hal-hal tersebut mengindikasikan kita belum berhasil mewujudkan *good governance*.

Keberhasilan penerapan *Good Governance* sangat ditentukan oleh komitmen dan sinergi dari ketiga pelaku utama yaitu, Pejabat Pemerintah, Sektor Publik dan Swasta (Rostiawati, 2020). Dalam penyelenggaraan pemerintahan, aparatur pemerintah merupakan salah satu aktor penting yang memegang kendali proses berlangsungnya *Governance* (Zhang & Mora, 2023).

Tuntutan terhadap *Good Governance* pada sektor publik dalam beberapa tahun ini menjadi sebuah keharusan. Hal ini belajar dari pengalaman akibat banyaknya organisasi sektor publik yang memiliki kinerja yang kurang baik (Suwarno, 2008).

Banyak faktor yang membuat kita menghadapi kesulitan dalam mewujudkan *good governance*. Salah satunya adalah kompleksitas implementasi *good governance* yang melibatkan berbagai aspek, memerlukan intervensi dalam berbagai hal (Thomas, 2012). Selain itu, kurangnya informasi mengenai aspek strategis yang perlu diberikan

untuk meningkatkan kinerja pemerintah juga menjadi tantangan. Di samping itu, setiap daerah memiliki permasalahan



pemerintahan yang berbeda, begitupun dengan komitmen dan kepedulian dari berbagai pemangku jabatan mengenai perbaikan pemerintahan berbeda-beda dan pada umumnya masih rendah.

Maka dibutuhkan sebuah langkah strategis untuk memulai perbaikan praktek pemerintahan (Wilson & Mergel, 2022). Langkah realisasi *good governance* akan lebih mudah diterapkan jika dimulai dari sektor pembaharuan pelayanan publik, karena menerapkan nilai-nilai *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam praktek pelayanan publik relatif mudah daripada melembagakan keseluruhan nilai-nilai tersebut dalam aspek kegiatan pemerintahan (Syam, 2021b). Kesuksesan mengimplementasikan nilai-nilai tersebut dalam ranah pelayanan publik dapat ditularkan pada ranah yang lain, dengan cara seperti ini maka *good governance* secara bertahap dapat dilembagakan di dalam setiap praktek pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun daerah (Dwiyanto, 2021).

Konsep *Good Governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan jasa pelayanan public yang baik yang sering disebut *governance* (Castillo-Merino & Rodríguez-Pérez, 2021). Sedangkan, praktik terbaiknya disebut *Good Governance*. Agar "*Good Governance*" menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, diperlukan komitmen dan partisipasi semua pihak, yaitu,



pemerintah, swasta dan Masyarakat (Riska Chyntia Dewi & Suparno, 2022). *Good Governance* yang efektif membutuhkan

koordinasi yang baik dan kejujuran, profesionalisme, etos kerja dan moral yang tinggi (Tomuka, 2012).

*Good Governance* didefinisikan secara luas sebagai tradisi dan institusi dimana otoritas di suatu negara dilaksanakan. Ini termasuk proses pemilihan dan penggantian pemerintah, kapasitas pemerintah untuk merumuskan dan menerapkan kebijakan yang baik dan penghormatan warga negara dana negara

Berbagai pendapat mencoba merumuskan tentang *Good Governance*. Salah satunya *Asian Development Bank* yang menegaskan adanya konsensus umum bahwa *Good Governance* dilandasi oleh empat pilar yaitu *accountability*, *transparency*, *predictability* dan *participation*. Sementara itu, Kementrian dalam Negeri (Kemendagri) dan *United Nations Development Program* (UNDP) merumuskan *Good Governance* ke dalam sepuluh karakteristik. Kesepuluh karakteristik tersebut terdiri atas; kesetaraan, pengawasan, penegakan hukum, daya tanggap, efisiensi dan efektivitas, partisipasi, profesionalisme atau profesionalitas, akuntabilitas, wawasan ke depan dan transparansi (Coccia, 2021).

Penerapan *Good governance* adalah suatu hal yang penting dalam upaya mewujudkan pemerintahan daerah yang efektif dan efisien diri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (Ebrahim et al., ), hal ini pula di dukung dengan di berlakukannya Undang – ing Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah yang akan



memberikan peluang besar bagi terlaksananya asas desentralisasi . Upaya menjamin pelayanan publik yang baik di wujudkan dalam Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pemberlakuan Undang – Undang menjadi bentuk untuk mendorong terciptanya *Good Governance* dalam pelayanan public (Muhtadin, 2023).

*Good Governance* adalah sebuah konsep yang menggambarkan pengelolaan yang baik dan transparan dalam tata kelola suatu entitas, terutama dalam konteks pemerintahan dan lembaga publik. Konsep ini menekankan pada prinsip-prinsip yang melibatkan akuntabilitas, partisipasi publik, transparansi, efisiensi, keadilan, dan supremasi hukum (Saldanha et al., 2022).

*Good Governance* konsep yang mengacu pada pengelolaan sumber daya publik yang efektif dan akuntabel serta pemberian layanan publik. Ini melibatkan proses pengambilan keputusan yang transparan, kepatuhan terhadap aturan hukum, dan partisipasi aktif warga negara dalam pengambilan keputusan. Ketika datang ke penyampaian layanan publik, tata kelola yang baik memainkan peran penting dalam memastikan layanan yang efisien, adil, dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat.



unci keberhasilan *good governance* terletak pada kualitas layanan publik, sehingga perlu dilakukan peningkatan mutu layanan

publik. Meskipun demikian, ada kesadaran bersama bahwa baik pemerintah pusat maupun daerah masih belum mampu menyediakan kualitas layanan publik yang sesuai dengan berbagai tantangan yang masih dihadapi. Tantangan dalam perbaikan pelayanan publik, yang telah lama menjadi fokus pemerintah, terutama pemerintah daerah, ternyata masih dipengaruhi oleh berbagai tindakan dan kegiatan tidak sehat yang berkaitan dengan praktik-praktik KKN. Masalah lainnya termasuk standar pelayanan yang belum memberikan kejelasan dalam prosedur, seperti kurangnya papan informasi atau media online yang menyajikan persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian layanan. Hal ini menyebabkan ketidakjelasan dan ketidaktransparanan, sehingga masyarakat sering kali bingung mengenai prosedur layanan dan harus berulang kali melengkapi persyaratan. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi belum optimal, dan sistem pengaduan masyarakat masih belum efektif sebagai bentuk partisipasi aktif dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik.

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan bagian dari bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang publik, maupun jasa umum yang pada prinsip dari tanggung jawab dan pelaksanaannya oleh lembaga pemerintah pusat, daerah, badan usaha milik negara mau daerah, sebagai bentuk upaya pemenuhan kebutuhan rakyat maupun

n rangka pelaksanaan berlakunya peraturan kebijakan pemerintah (Setijanigrum, 2019).



Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Pemerintah Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan kelayakan untuk merancang dan menentukan sendiri tipe pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan ini pemerintah daerah mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Layanan pelayanan publik salah satu terdapat pada instansi atau lembaga negara di Indonesia. Bentuk layanan dari instansi pemerintah tersebut diantaranya pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai suatu rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Memaksimalkan kinerja pelayanan publik khususnya dalam bidang administrasi, Pemerintah daerah memiliki kewenangan menyelenggarakan urusan negara sesuai dengan asas otonomi dan asas otonomi daerah tentang pengelolaan bersama, pemerintah kota menangani pertanyaan yang diajukan oleh pemerintah paralel pemerintah pusat merupakan dasar bagi terwujudnya otonomi

ah dan dibiayai dengan APBN (Simangunsong et al., 2019). Bentuk layanan publik dengan demikian merupakan fungsi otonomi daerah



sebagai bentuk pertolongan. Birokrasi dapat ditangani oleh layanan publik, sebagai lembaga Disdukcapil, adalah tanggung jawab ini sesuai kewenangan pemerintah daerah.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah memegang peranan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Prawirohardjo, 2015). Salah satu lembaga pemerintah yang berperan strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil . Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bertanggung jawab atas pengelolaan data kependudukan, pencatatan kependudukan dan pelayanan pengelolaan kependudukan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) merupakan instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam mengelola dan menyediakan data kependudukan serta memberikan layanan terkait administrasi kependudukan kepada masyarakat. Layanan-layanan yang disediakan oleh Disdukcapil meliputi penerbitan kartu identitas, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, serta layanan lainnya yang berkaitan dengan status dan identitas kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat belum begitu optimal, karena masih banyak keluhan masyarakat terkait tata kelola dalam pelayanan yang berikan,

n pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ipaten Bolaang Mongondow banyak mendapat kritikan dari



masyarakat terkait dengan kepengurusan administrasi dimana dilihat dari kasus yang penulis rasakan sendiri seperti permasalahan yang sering terjadi adalah keterlambatan penerbitan dokumen dan ketidakakuratan dalam penulisan identitas penduduk kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kesalahan dan Ketidakakuratan data penduduk dalam sistem pencatatan dapat menjadi masalah serius. Kesalahan ini dapat terjadi dalam penulisan nama, alamat, tanggal lahir, atau informasi lainnya yang berpotensi mengganggu identitas dan hak-hak penduduk. Selain itu, masih adanya keluhan masyarakat terkait prosedur layanan yang berbelit-belitnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Bolaang Mongondow juga proses pelayanan yang sangat lama karena kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Bolaang Mongondow yang sempit tidak mampu menampung seluruh administrasi kependudukan masyarakat Kabupaten Bolaang Mongondow dimana jumlah yang akan dilayani tidak sebanding dengan jumlah pelayannya, Atas pokok permasalahan tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai “**Analisis Tata Kelola Pemerintahan (Good Governance) Dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bolaang Mongondow**”.

Penelitian terdahulu terakait dengan tata kelola dan pelayanan publik (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022). Penelitian ini menggunakan teori *Good Governance* dan pelayanan publik.



Kesimpulan dari penelitian ini adalah, penyelenggaraan dari pemerintahan yang baik mengharuskan setiap komponen baik dari pihak birokrasi maupun dari pihak masyarakat maka dari itu dituntut bisa memberikan pelayanan berdasar kebutuhan pengguna. Esensi pemerintahan yang baik dalam menjalankan sistem desentralisasi sesuai dengan kebijakan otonomi daerah. Berjalannya pelayanan publik yang bagus mengindikasikan membaiknya kinerja dari pemerintahan. Terdapat lima perbaikan dalam pelayanan publik mulai dari, UU pelayanan publik, pembentukan pelayanan publik satu atap, transparency biaya, pembuatan SOP kerja, serta reformasi pegawai yang sesuai dengan skill pelayanan publik.

Selanjutnya penelitian oleh (Tomuka, 2012), Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan focus masalah bagaimana implementasi prinsip Good Governance dalam pelayanan publik serta faktor faktor yang mempengaruhi pelaksanaan prinsip *Good Governance*. dimana peneliti ini lebih mengarah pembahasan dari sisi ketentuan pelayanan akta jual beli. Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan public, terutama prinsip partisipasi, rule of law (Ketentuan Aturan), transparansi, dan *responsive*. Kajian yang di dapat dalam wawancara mendalam.birokrasi pelayan public cenderung pilih kasih belum sepenuhnya memaksimalkan prinsip-prinsip dari *good*

*ernance* walaupun sebagian sudah memenuhi prinsip seperti dalam pelayanan akta jual beli bila memenuhi syarat akan di lakukan proses



berlanjut serta mendapatkan surat keterangan. Dari sisi tanggung jawab dapat dikategorikan menengah lantaran terpenuhinya tanggung jawab dalam pembuatan LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) dimana informasi ini dapat menjadi landasan informasi bagi stakeholder atau customer pengujung layanan dari pengurusan Akte Jual Beli

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Tata Kelola Pemerintahan (*Good Governance*) dalam Pelayanan Publik (KTP) Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil di Kabupaten Bolaang Mongondow?
2. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tata Kelola Pemerintahan (*Good Governance*) Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Di Bolaang Mongondow ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menganalisis bagaimana Tata Kelola Pelayanan Publik (KTP) Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil di Kabupaten Bolaang Mongondow.



2. Menganalisis apa saja Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tata Kelola Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow .

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian tersebut adalah:

##### a) Manfaat Akademik

- 1) Untuk dapat memberikan kontribusi terhadap kajian Tata Kelola Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil di Kabupaten Bolaang Mongondow.
- 2) Penelitian ini berguna dalam menjelaskan tentang bagaimana Tata Kelola Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil di Kabupaten Bolaang Mongondow.
- 3) Secara metodologi, hasil penelitian ini membantu mendekatkan penelitian, jenis penelitian, serta tingkat analisis secara baik dalam penelitian Tata Kelola Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil di Kabupaten Bolaang Mongondow.
- 4) Secara akademik, penelitian ini layak untuk menjadi bahan referensi bagi peneliti tata kelola khususnya dalam pelayanan public Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil di seluruh Indonesia.



##### Manfaat Praktis

- 1) Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan sebagai langkah pemerintah daerah (Pemda) dalam mengambil keputusan terhadap penerapan tata kelola pelayanan publik secara umum.
- 2) Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengevaluasi kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, baik pusat maupun daerah terkait penerapan tata kelola pelayanan publik secara umum dan khususnya terhadap tata kelola pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bolaang Mongondow.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Konsep *Good Governance*

##### 2.1.1. Pengertian *Good Governance*

*Governance* merupakan kerangka konsep “filosofis”, “teoritis”, dan “analitis”, yang sangat berguna sebagai landasan untuk membenahi ideologi, paradigma, kultur dan manajemen pemerintahan (manajemen publik). Istilah *Governance* seringkali diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia sebagai tata kelola Perusahaan (Jaya, 2019). *Good Governance* adalah seperangkat peraturan dan upaya perbaikan sistem dan proses dalam pengelolaan organisasi dengan mengatur dan memperjelas hubungan, wewenang, hak dan kewajiban seluruh pemangku kepentingan, baik Rapat Umum Pemegang Saham (RPUS), Dewan Komisaris maupun Dewan Direksi (Anggara, 2023).

Pemerintahan yang bersih dan baik sangat diinginkan oleh setiap warga negara khususnya negara Indonesia, agar masalah dalam urusan tata kelola industri di Indonesia dapat terselesaikan dengan baik.

Istilah *good governance* berasal dari induk bahasa Eropa, Latin yaitu *Gubernare* yang diserap oleh bahasa Inggris menjadi *Govern*

ng berarti *steer* (menyetir, mengendalikan), *direct* (mengarah), atau *rule* (memerintah). Penggunaan utama istilah ini dalam bahasa Inggris



adalah *to rule with authority*, atau memerintah dengan kewenangan (Sunarto & Welly, 2018).

Negara Indonesia sudah menerapkan konsep *Good Governance* 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 kolusi, korupsi dan nepotisme. Oleh karena itu, berdasarkan UU No. 30 Tahun 2014 harus mampu menciptakan pemerintah yang transparan, efisien dan birokrasi yang semakin baik (Putrijanti et al., 2018).

Menurut Komite Nasional Kebijakan *Corporate Governance* mengatakan bahwa pemerintah Indonesia saat ini sedang bekerja keras dalam melaksanakan *Good Governance* demi mewujudkan pemerintahan yang berwibawa dan bersih (RINJANI, 2023).

*Good Governance* adalah tata kelola pemerintah yang baik yang telah didefinisikan oleh berbagai lembaga yang diakui dunia, salah satu lembaga tersebut yaitu *United Nations Development Program* (UNDP). Dalam perkembangannya tata kelola pemerintahan yang baik tidak hanya diterima sebagai alasan untuk memenuhi kriteria *formalistic* semata agar mendapatkan bantuan dari bank dunia, lebih dari itu tata kelola pemerintahan yang baik diyakini memungkinkan

itu negara memenuhi tujuan-tujuan pembangunan dan penegakan peremasi hukum. Selain itu, yang tak kalah penting yakni adanya



korelasi antara tata kelola pemerintahan yang baik dengan Hak Asasi Manusia (Latifah Amir, 2014).

Bappenas dalam Modulnya Penerapan Prinsip-Prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang baik, mengemukakan bahwa konsep tentang *government*, *good governance* dan *good public governance*. Menurutnya secara umum istilah *government* lebih mudah dipahami sebagai Pemerintahan yaitu lembaga beserta aparturnya yang mempunyai tanggung jawab untuk mengurus negara dan menjalankan kehendak rakyat. *Governance* merupakan seluruh rangkaian proses pembuatan keputusan/ kebijakan dan seluruh rangkaian proses dimana keputusan itu di implementasikan atau tidak diimplementasikan (Kajian & Indonesia, 2015).

*Good Governance* merupakan kerangka konsep filosofis, teoritis dan analisis yang sangat berguna sebagai landasan untuk membenahi ideologi, paradigma, kultur dan manajemen pemerintahan (manajemen publik) (Moento et al., 2019).

Tata kelola yang baik adalah konsep dasar yang terletak di jantung manajemen urusan publik yang efektif dan bertanggung jawab Ini mencakup seperangkat prinsip dan praktik yang memandu perilaku dan pengambilan keputusan pemerintah, organisasi, dan institusi (Mandeli, 2016). Tata kelola yang baik memastikan transparansi,

intabilitas, partisipasi, daya tanggap, dan supremasi hukum dalam ses pemerintahan (Rohman & Hanafi, 2019). Beberapa dekade



terakhir, pentingnya tata kelola yang baik telah mendapatkan pengakuan yang signifikan di seluruh dunia. Ini dipandang sebagai elemen penting untuk mencapai pembangunan berkelanjutan, mendorong pertumbuhan ekonomi, mengurangi korupsi, mempromosikan keadilan sosial, dan menegakkan hak asasi manusia. Pemerintah, organisasi internasional, masyarakat sipil, dan warga negara semuanya telah mengakui peran penting yang dimainkan oleh pemerintahan yang baik dalam memastikan stabilitas, keadilan, dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Tata kelola yang baik mengacu pada sistem dan proses melalui mana kekuasaan dijalankan, keputusan dibuat, dan urusan publik dikelola. Ini melibatkan manajemen sumber daya yang bertanggung jawab dan efisien, kepatuhan terhadap prinsip-prinsip etika, dan promosi kesejahteraan individu dan masyarakat secara keseluruhan (Kharisma, 2014). Tata pemerintahan yang baik ditandai dengan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, daya tanggap, dan supremasi hukum. Prinsip-prinsip ini sangat penting untuk memastikan tata kelola yang efektif dan adil di sektor publik dan swasta

*Good governance* adalah sebuah konsep yang menggambarkan pengelolaan yang baik dan transparan dalam tata kelola suatu entitas, terutama dalam konteks pemerintahan dan lembaga publik.

konsep ini menekankan pada prinsip-prinsip yang melibatkan



akuntabilitas, partisipasi publik, transparansi, efisiensi, keadilan, dan supremasi hukum.

Secara keseluruhan, *good governance* merupakan pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan tata kelola publik, mengurangi korupsi, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik.

### **2.1.2. Prinsip-Prinsip Good Governance**

Konteks *Good Governance* dapat memberikan gambaran dan pengukuran terhadap karakteristik dan kualitas pemerintahan yang baik Untuk meningkatkan kepercayaan warga negara dan penyampaian layanan, menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik di sektor publik sangatlah penting. Meskipun ada upaya untuk meningkatkan pelayanan, kritik dan keluhan terhadap pelayanan public. Tata kelola Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) Indonesia, tata kelola yang baik sebagai prinsip-prinsip tata kelola organisasi meliputi keterbukaan informasi (transparansi), akuntabilitas, partisipasi, Supremasi Hukum (Handayani et al., 2023).

Pada dasarnya, dalam sistem pemerintahan di Indonesia ada beberapa prinsip Good Governance yang harus dipegang. Berdasarkan United Nations Development Programme (1997) terdapat 9 prinsip yang harus dipegang dalam menjalankan Good

governance yaitu (Ili & Teori, 2014).



1. **Transparansi:** Untuk mewujudkan partisipasi masyarakat yang efektif, diperlukan adanya pemahaman dari masyarakat terhadap informasi pelayanan dan permasalahan atau kendala yang dihadapi (Styrin et al., 2022). Sehingga transparansi atau keterbukaan informasi merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan *good governance* unsur-unsur mendasar dari *good governance* antara lain adalah transparansi dan keterbukaan. Unsur-unsur tersebut dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kualitas penerapan *good governance* (Mansoor, 2021). Transparansi lebih mengarah pada kejelasan mekanisme formulasi dan implementasi kebijakan, program dan proyek yang dibuat dilaksanakan pemerintah. Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang bersifat transparan terhadap rakyatnya (Sulaeman et al., 2019). Masyarakat secara pribadi dapat mengetahui secara jelas dan tanpa ada yang ditutupi mengenai proses perumusan kebijakan publik dan implementasinya juga keterbukaan menyangkut kepada terbukannya kesempatan Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan transparan mengenai proses perumusan dan implementasi kebijakan publik (Kimanthi & Hebinck, 2018). Keterbukaan ini juga mencakup kesempatan bagi warga untuk memberikan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dianggap kurang transparan. Sebuah pemerintahan yang baik diartikan sebagai pemerintah



yang terbuka dan transparan dalam menyediakan data dan informasi yang memadai bagi masyarakat, memungkinkan mereka untuk mengevaluasi jalannya pemerintahan. Pemerintah harus memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berperan aktif, bukan hanya sebagai konsumen pasif, melainkan juga sebagai pemangku kepentingan yang perlu didengar dan dilibatkan (Ulum & Anggainsi, 2020). Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai dari penyusunan standar pelayanan hingga evaluasi dan penghargaan. Keterlibatan masyarakat ini melibatkan kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik (Tulchinsky et al., 2023). Transparansi dalam konteks pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan dengan memadai, dan mudah dimengerti. Dengan konsep ini, transparansi mencakup segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, memastikan pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan cara yang terbuka, mudah diakses, dan dapat dimengerti oleh semua pihak yang membutuhkan.



Kualitas pemerintahan dapat diukur melalui tingkat transparansi, di mana pengetahuan mengenai mekanisme partisipasi masyarakat menjadi kunci. Dengan pemahaman ini, masyarakat menjadi lebih yakin untuk terlibat dalam proses perencanaan pembangunan di wilayahnya. Oleh karena itu, transparansi menjadi unsur pokok dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik. Implementasi tata pemerintahan yang baik memerlukan kejelasan, partisipasi aktif, dan kemudahan akses masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah diharapkan untuk bersikap terbuka dan memastikan akses informasi yang baik bagi para pemangku kepentingan, termasuk mengenai kebijakan publik, alokasi anggaran, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan (Pratama, 2018).

Prinsip-prinsip transparansi dapat diukur melalui sejumlah indikator seperti berikut:

- 1) Mekanisme yang menjamin sistem keterbukaan dan standarisasi dari semua proses-proses pelayanan publik.
- 2) Mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses didalam sektor publik.



3) Mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi maupun penyimpangan tindakan aparat publik didalam kegiatan melayan.

Keterbukaan pemerintah terkait pelayanan publik melibatkan dua elemen, yakni komunikasi publik yang dilakukan oleh pemerintah dan hak masyarakat untuk mengakses informasi. Kedua aspek tersebut akan mengalami kesulitan jika kinerja pemerintah tidak dikelola dengan baik. Untuk melaksanakan komunikasi publik, diperlukan upaya afirmatif dari pemerintah untuk membuka dan menyebarkan informasi serta aktivitas yang relevan dengan baik (Priyatna et al., 2020).

2. Akuntabilitas: Akuntabilitas mengacu pada kewajiban individu dan lembaga untuk bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka. Ini melibatkan tanggung jawab dan kemauan untuk menjelaskan dan membenarkan perilaku seseorang kepada pemangku kepentingan, memastikan bahwa mereka yang berkuasa bertindak demi kepentingan publik dan bertanggung jawab atas kesalahan atau kelalaian apapun.
3. Partisipasi: Kegiatan Pemerintah ialah upaya dan usaha untuk mencapai tujuan negara yang telah disepakati bersama. Oleh karena itu haruslah senantiasa diusahakan agar Keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan memiliki signifikansi yang besar dalam konteks negara



demokratis. Pentingnya partisipasi masyarakat terletak pada upaya menjadikan keterlibatan publik sebagai prinsip yang esensial dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Partisipasi publik dianggap sebagai bentuk pelayanan publik yang sejalan dengan konsep baru, di mana masyarakat tidak hanya dipandang sebagai pelanggan, melainkan juga sebagai warga negara yang memiliki hak dan tanggung jawab terhadap negara serta pemerintahnya.

Ditekankan bahwa negara dan pemerintah seharusnya dimiliki oleh rakyat, karena eksistensi mereka semata-mata untuk kepentingan rakyat. Konsep ini menegaskan bahwa partisipasi publik memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Saat ini, peran tersebut semakin diperkuat oleh momentum yang tepat, terutama dengan adanya otonomi daerah yang memberikan keleluasaan kepada pemerintah daerah untuk merancang dan menentukan jenis layanan yang paling mendesak bagi masyarakat.

Partisipasi merujuk pada kondisi di mana warga negara memiliki kesadaran untuk turut serta dalam proses pengambilan keputusan, baik melalui partisipasi langsung maupun tidak langsung, untuk mewakili kepentingan mereka. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, pihak penyelenggara memiliki kemungkinan untuk melibatkan masyarakat dalam



perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi hasil dari layanan yang diberikan. Masyarakat diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan layanan publik, termasuk melalui pengungkapan pengaduan, keluhan, ketidakpuasan, serta memberikan saran, dan semua respons terhadap hal tersebut seharusnya diakomodasi oleh pihak yang bertanggung jawab.

Meskipun telah ada standar yang ditetapkan dalam layanan publik, hal itu tidak menjamin bahwa pelaksana layanan tersebut memiliki kualitas yang baik dalam menjalankan tugasnya. Partisipasi dalam menyampaikan pengaduan dapat dilakukan dengan menyampaikan laporan langsung kepada kepala penyelenggara layanan publik atau melalui berbagai media seperti media massa, elektronik, dan sosial yang memungkinkan mendapatkan tanggapan dengan cepat.

4. Ketanggapan: Ketanggapan berkaitan dengan kemampuan institusi dan pembuat keputusan untuk menangani kebutuhan dan perhatian warga secara tepat waktu dan efektif. Hal ini membutuhkan penyampaian layanan yang efisien, tindakan yang cepat atas keluhan, dan mekanisme umpan balik dan perbaikan. Tata kelola yang responsif memastikan bahwa



otoritas publik bertanggung jawab kepada publik dan memperhatikan tuntutan mereka.

5. **Supremasi Hukum:** Supremasi hukum membentuk kerangka hukum yang adil, adil, dan tidak memihak. Ini memastikan bahwa hukum diterapkan secara konsisten, tanpa diskriminasi atau favoritisme. Supremasi hukum menjamin perlindungan hak asasi manusia, memberikan dasar untuk menyelesaikan perselisihan, dan mencegah penyalahgunaan kekuasaan dengan meminta pertanggungjawaban individu dan lembaga terhadap standar hukum.

Tata Kelola pemerintahan yang baik sangat penting untuk mempromosikan pembangunan ekonomi, keadilan sosial, dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Ini membantu membangun kepercayaan pada institusi, mendorong investasi, mengurangi korupsi, dan meningkatkan penyampaian layanan publik. Dengan menjunjung tinggi prinsip tata kelola yang baik, pemerintah, organisasi, dan individu dapat bekerja sama untuk menciptakan masyarakat yang lebih transparan, akuntabel, dan inklusif.

### **2.1.3. Tujuan Penyelenggaran Good Governance**

Implementasi dari *good governance* bertujuan untuk memastikan stansi yang dipilih telah berhasil dan aset perusahaan terjaga dengan baik dan benar. Tujuan berikutnya agar perusahaan atau



lembaga bisa menerapkan nilai dan berjalanya usaha yang sehat, kegiatan yang terbuka dan terbentuknya balance antara usaha hasil tujuan ekonomi dengan fokus social ekonomi perusahaan atau lembaga. Disamping itu *good governance* lebih menfokuskan terhadap proses, sistem, peraturan prosedur yang formal maupun pembentukan peraturan informal yang menstruktur suatu organisasi dimana setiap peraturan dan kebijakan harus dilaksanakan dan ditaati. Selain itu tujuan konsep *good governance* menekan pengoptimalan efisiensi dan efektivitas dalam hal penggunaan sumber daya kelompok yang sesuai dengan tujuan kelompok atau lembaga tersebut.

Guna mencapai pengelolaan manajemen yang efisien maka diperlukan instrument yang baru yakni *good goverrnace* untuk memastikan suatu pengelolaan terlaksana dengan baik (Nurimansyah et al., 2020).

Implementasi konsep *good governance* terdapat dua fokus penting dalam penyelenggaraannya, yakni yang pertama, pentingnya pemenuhan hak untuk mendapatkan informasi secara jelas, akurat (benar) serta tepat waktu sesuai ketentuan berlaku. kedua, lembaga memiliki kewajiban utuk melalukan pengungkapan (disclosure) secara tepat waktu, akuran dan yang paling penting *ansparency* keterbukaan informasi terhadap kinerja pencapaian perusahaan, kepemilikan dan stake holder.



*Good governance* menghasilkan manfaat yang begitu banyak tidak hanya etos kinerja organisasi atau lembaga melalui supervisi namun juga mengcontrolling kinerja pengelolaan serta akuntabilitas (tanggung jawab) manajemen terhadap pemangku kekuasaan lainnya. Dengan berdasar pada kerangka kebijakan dan peraturan yang berlaku. Dengan mengimplementasikan *Good Governance* suatu lembaga diharapkan bisa mengoptimalkan efisiensi dan efektivitas suatu lembaga dalam usahanya untuk mencapai tujuan visi tersebut, meningkatkan value suatu lembaga dan meningkatkan citra lembaga tersebut terhadap publik yang luas dalam jangka waktu yang Panjang, menjaga dan melindungi hak dan kewajiban dari para pengguna (stakeholders), memberikan landasan referensi yang memungkinkan controlling dapat berjalan secara efektif sehingga menghasilkan *check and balances* di suatu lembaga (Von Soest, 2007). Untuk dapat menjalankan dan mengembangkan konsep good governance pemerintah harus membentuk keputusan dan tindakan yang strategis. Luasnya permasalahan yang sering ditemui, kompleksitas dari permasalahan yang ada dan terbatasnya tenaga (SDM) pemerintah dan non pemerintah guna melakukan pembaharuan konsep *good governance* realitas yang ada pada tubuh birokrasi pemerintahan Indonesia dikonotasikan *bad governance* (pemerintahan yang buruk) maka pelaksanaan konsep *good governance* pada birokrasi indonesia perlu peran yang



strategis melalui pelayanan publik yang mencirikan sebagai nilai-nilai yang melekat pada *good governance*. karena pelayanan publik merupakan salah satu cara alternative menarik kepercayaan publik dari dekat.

Berdasarkan uraian di atas maka tujuan dari penyelenggaraan dari *Good Governance* supaya pemerintahan memiliki etos kerja dan lebih baik dalam menjalankan prosdur yang sesuai dengan prinsip-prinsip yang terkandung dalam mkonsep *Good Governance*.

### **2.1.3. Hakikat *Good Governance***

Sebelum era *good governance*, pemerintah dianggap sebagai lembaga yang memiliki kekuasaan mutlak untuk memaksa warganya, mengendalikan segala aspek, dan menetapkan kebijakan dengan hegemoni tertinggi berdasarkan kekuatan dan nilai-nilai yang dimilikinya. Pemerintah berperan sebagai otoritas yang menentukan, mendiagnosa, dan menangani semua masalah serta kepentingan publik. Namun, pendekatan ini justru menimbulkan krisis kepercayaan dan ketidakteraturan sosial. Tindakan seperti itu membuat pemerintah kehilangan legitimasi di mata rakyat, sehingga kebijakan dan langkah-langkahnya seringkali tidak sepenuhnya dihormati oleh masyarakat.

Seiring berjalannya waktu, muncul sudut pandang dan gerakan aru yang mengurangi peran negara, dengan mendefinisikan embali fungsi negara atau pemerintah sesuai dengan konteks saat



itu, seperti melalui demokratisasi, desentralisasi, dan konsep *good governance*. Pendekatan baru ini mengartikan pemerintah bukan hanya sebagai lembaga, tetapi sebagai proses yang melibatkan kerjasama antara lembaga pemerintah dan non-pemerintah seperti LSM dan institusi swasta dengan posisi yang setara. Oleh karena itu, *good governance* pada intinya adalah mengurangi campur tangan pemerintah dalam urusan publik dan lebih memberdayakan sektor swasta dan Masyarakat (Astuti, 2020).

Konteks *good governance*, peran pemerintah dianggap sebagai fasilitator atau katalisator, sedangkan tanggung jawab untuk mendorong dan mengawasi pelaksanaan pembangunan ada pada semua komponen negara, termasuk kelompok-kelompok swasta dan civil society seperti LSM, partai politik, perguruan tinggi, dan organisasi masyarakat lainnya. Oleh karena itu, untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik sangat penting untuk membangun kerjasama dan komunikasi yang baik antara ketiga aktor tersebut (Fatmawati, 2011).

Menurut Sjamsuddin, pemangku kepentingan *governance* atau yang sering juga disebut sebagai stakeholder, meliputi tiga unsur yang saling terkait, yaitu individual, organisasi, institusi, dan kelompok sosial yang keberadaannya sangat penting bagi terciptanya tata pemerintahan yang efektif. Unsur-unsur tersebut dapat dikelompokkan ke dalam tiga bagian, yaitu :



1) Negara (State) Pengertian negara/pemerintah (State) dalam hal ini secara umum mencakup keseluruhan lembaga politik dan sektor publik. Badan atau pejabat pemerintahan yang menyelenggarakan fungsi pemerintahan dalam lingkup lembaga eksekutif, lingkup lembaga yudikatif, badan atau pejabat pemerintahan yang menyelenggarakan fungsi pemerintahan dalam lingkup lembaga legislatif. Peranan dan tanggung jawab negara atau pemerintah adalah meliputi penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggaraan kekuasaan untuk memerintah, dan membangun lingkungan yang kondusif bagi tercapainya tujuan pembangunan baik pada level lokal, nasional, maupun internasional dan global. Negara dan pemerintah bertanggung jawab dalam menjamin terselenggaranya pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik yang cepat, nyaman, dan murah.

Peran negara dalam mewujudkan *good governance* yaitu menyusun peraturan perundang-undangan dan kebijakan publik yang berorientasi pada pelayanan dan perlindungan kepentingan masyarakat dan dunia usaha atas dasar prinsip pembangunan berkelanjutan, melakukan proses penyusunan peraturan perundang-undangan dan kebijakan publik yang didasari pada kajian yang mendalam serta melibatkan masyarakat dan atau dunia usaha, melakukan deseminasi



terhadap perundang-undangan dan kebijakan publik yang telah ditetapkan, negara berperan menciptakan sistem sosial politik yang sehat dan terbuka untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang memiliki integritas dan profesionalisme yang tinggi serta meningkatkan kemampuan warga dalam berdemokrasi melalui pendidikan sosial politik, memastikan agar dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, penyelenggara negara mematuhi dan memberdayakan sistem hukum nasional, menerapkan etika penyelenggara negara secara konsisten dan mencegah terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), mengupayakan kesejahteraan yang memadai serta menyediakan sarana dan prasarana bagi penyelenggara negara dan jajarannya untuk memungkinkan pelaksanaan fungsi, tugas dan kewenangannya dengan baik, membangun iklim persaingan usaha yang sehat, serta menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien

2) Sektor swasta (Private sector) , dalam hal ini mencakup perusahaan yang aktif dalam interaksi sistem pasar, seperti: industri pengolahan (manufactur), perdagangan, perbankan, dan koperasi, termasuk juga kegiatan sektor informal. Peranan sektor swasta sangat penting dalam pola pemerintahan dan pembangunan, karena perannya sebagai peluang untuk perbaikan produktivitas, penyerapan tenaga kerja, sumber



penerimaan, investasi publik, pengembangan usaha dan pertumbuhan ekonomi.

Mewujudkan *good governance*, sektor swasta harus melaksanakan usaha secara sehat sehingga dapat menunjang pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan serta meningkatkan kesempatan kerja, membangun sistem yang dapat memastikan perusahaan mematuhi peraturan perundang-undangan dan kebijakan publik serta melaksanakan *good corporate governance* secara konsisten, melaksanakan etika bisnis secara konsisten termasuk mencegah dan menghilangkan perilaku koruptif, kolusif dan nepotisme, melakukan kajian yang mendalam terhadap peraturan perundang-undangan dan kebijakan publik yang berdampak terhadap usahanya, serta memberikan masukan secara aktif dalam proses penyusunan peraturan perundang-undangan dan kebijakan publik baik langsung maupun tidak langsung.

- 3) Masyarakat (*Civil society*), masyarakat meliputi perseorangan dan kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik dan ekonomi. Masyarakat tidak hanya melakukan *check and balances* terhadap kewenangan kekuasaan pemerintah dan sektor swasta tetapi juga memberikan kontribusi dan memperkuat kedua unsur yang lain, seperti membantu memonitor lingkungan, penipisan sumber daya, memberikan



kontribusi pada pembangunan ekonomi dengan membantu mendistribusikan manfaat pertumbuhan ekonomi yang lebih merata dalam masyarakat, dan menawarkan kesempatan bagi individu untuk memperbaiki standar hidup mereka.

## **2.2. Konsep Pelayanan Publik**

### **2.2.1. Pengertian Pelayanan**

Pada hakikatnya pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. Karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan adalah serangkaian tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh suatu entitas, seperti perusahaan, organisasi, atau individu, untuk memenuhi kebutuhan, permintaan, atau harapan pelanggan atau pihak lain yang dilayani. Deskripsi pelayanan akan bervariasi tergantung pada jenis pelayanan yang dimaksud, tetapi umumnya mencakup beberapa elemen umum (Kurniati et al., 2015).

Menurut Philip dan Kotler, pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dan dapat diidentifikasi sebagai penyediaan kepuasan kepada pelanggan (Gofur, 2019).



Menurut Zeithaml dan Bitner menjelaskan pelayanan sebagai "tindakan, kinerja, atau keterampilan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain (Sugianto & Sugiharto, 2013).

Pendapat para ahli diatas memberikan gambaran bahwa pelayanan melibatkan interaksi, pemenuhan kebutuhan pelanggan, kualitas, proses, dan manajemen yang efektif. Pelayanan yang baik ditandai oleh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik yang memadai, dan interaksi yang saling menguntungkan antara penyedia pelayanan dan pelanggan.

### **2.2.2. Pengertian Publik**

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu public yang memiliki arti umum, masyarakat atau negara. Publik yang mempunyai arti umum merupakan public service yang berarti pelayanan umum, publik yang mempunyai arti masyarakat adalah public relation yang berarti hubungan masyarakat, sedangkan publik yang mempunyai arti negara adalah public authorities yang berarti kewenangan negara (Hidayattullah, 2017).

Pengertian publik merujuk pada kaitannya dengan masyarakat atau orang banyak. Istilah publik sering digunakan untuk mengacu pada hal-hal yang bersifat terbuka, dapat diakses, atau berkaitan dengan kepentingan umum. Berikut adalah beberapa pengertian yang terkait dengan istilah publik (Andrews, 2008)



Publik merupakan suatu kumpulan individu yang memiliki kesamaan kepentingan dan kebutuhan serta saling berinteraksi dalam kehidupan masyarakat. Publik adalah wadah bagi warga negara untuk berpartisipasi dalam kehidupan politik, sosial (Hamid, 2019).

Konsep publik melibatkan interaksi dan pertukaran informasi antara individu-individu yang terlibat dalam isu atau masalah yang sama. Ini bisa terjadi melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media massa, pertemuan publik, platform online, dan lain sebagainya. Dalam konteks demokrasi, partisipasi publik dianggap penting untuk mempengaruhi pembuatan keputusan dan kebijakan yang dapat mempengaruhi masyarakat secara luas

Beberapa elemen kunci dalam konsep publik meliputi:

- 1) Partisipasi: Partisipasi publik mengacu pada keterlibatan individu dalam proses pengambilan keputusan atau pembahasan isu yang mempengaruhi mereka. Ini bisa melalui pemilihan umum, forum diskusi, atau konsultasi publik (Parlindungan, 2019).
- 2) Opini publik: Opini publik mencakup sikap, keyakinan, dan pandangan yang dimiliki oleh sekelompok orang atau masyarakat secara keseluruhan terhadap suatu isu. Opini publik dapat berpengaruh pada pembuatan kebijakan dan tindakan pemerintah.



- 3) Dialog: Dialog dan komunikasi yang terbuka dan inklusif antara individu-individu yang berbeda pendapat penting dalam konsep publik. Melalui dialog, pemahaman dan pemecahan masalah bersama dapat tercapai.
- 4) Akses informasi: Untuk berpartisipasi dalam konsep publik, individu-individu perlu memiliki akses yang memadai terhadap informasi yang relevan dan akurat mengenai isu atau masalah yang sedang dibahas.
- 5) Pengaruh: Konsep publik juga melibatkan kemampuan individu atau kelompok untuk mempengaruhi keputusan atau perubahan melalui pengorganisasian, advokasi, atau aksi kolektif.

Dalam keseluruhan, konsep publik mencerminkan pentingnya partisipasi, dialog, dan akses informasi dalam membangun masyarakat yang demokratis, inklusif, dan berdaya. Dalam lingkup yang lebih luas, konsep ini juga melibatkan pemahaman tentang hak asasi manusia, kebebasan berpendapat, dan perwakilan yang adil dalam proses pembuatan keputusan yang mempengaruhi masyarakat secara keseluruhan.

### **2.2.3. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik mengacu pada konteks, sejarah, dan prinsip-prinsip yang melandasi penyediaan layanan oleh sektor publik pada masyarakat. Pelayanan publik mencakup berbagai bidang, masuk pendidikan, kesehatan, keamanan, transportasi,



perumahan, dan administrasi publik secara umum (Nazaruddin et al., 2018).

Pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa (Yunus Rabina, 2022) . Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan- pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (publik reform) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang di berikan oleh lembaga atau pemerintah

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Dwiyanto Agus mendefinisikan pelayanan publik adalah: “Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara ng membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu nda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, rtifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin



gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya” (Yayat, 2017).

Berdasarkan uraian diatas pelayanan publik merujuk kepada segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

Contoh pelayanan publik meliputi berbagai bidang, seperti :

- 1) Kesehatan: Pemerintah menyediakan fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, dan klinik, serta memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat, seperti imunisasi, pemeriksaan kesehatan, dan pengobatan.
- 2) Pendidikan: Pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan layanan pendidikan yang mencakup tingkat pendidikan dasar, menengah, dan tinggi. Hal ini meliputi pembangunan dan operasional sekolah, penyediaan kurikulum, pelatihan guru, dan program beasiswa.
- 3) Keamanan dan hukum: Pemerintah menyediakan pelayanan keamanan seperti kepolisian dan pemadam kebakaran untuk melindungi masyarakat dari ancaman kejahatan dan bencana. Selain itu, sistem peradilan yang adil dan akses ke hukum yang layak juga merupakan bagian dari pelayanan publik.



- 4) Infrastruktur: Pemerintah bertanggung jawab dalam membangun dan memelihara infrastruktur dasar, seperti jalan, jembatan, bandara, pelabuhan, dan sistem transportasi publik. Pelayanan publik juga termasuk penyediaan listrik, air bersih, dan sanitasi.
- 5) Layanan administratif: Pemerintah menyediakan berbagai layanan administratif, seperti penerbitan dokumen identitas (KTP, paspor), izin usaha, pendaftaran pernikahan, pengurusan akta kelahiran dan kematian, serta administrasi kependudukan.

Peningkatan pelayanan publik dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti penyederhanaan prosedur, penerapan teknologi informasi, peningkatan kompetensi dan etos kerja pegawai, partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, serta penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian di atas terkait dengan pelayanan publik yang baik sangat penting untuk membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, pemerintah dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menciptakan kondisi sosial yang lebih baik.

#### **2.2.4. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai



kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau (La Notte & Rhodes, 2020).

Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat serta meningkatkan kualitas hidup mereka. Berikut adalah beberapa asas yang menjadi dasar dari pelayanan publik.

- 1) Keterbukaan (Transparansi): Pelayanan publik harus dilakukan secara terbuka dan transparan. Informasi mengenai prosedur, kebijakan, dan regulasi yang berkaitan dengan pelayanan publik harus tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah.
- 2) Akuntabilitas: Pemerintah dan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang mereka ambil. Mereka harus dapat dipertanggungjawabkan atas kinerja dan hasil dari pelayanan yang mereka berikan.
- 3) Kepuasan masyarakat: Pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.



- 4) Keadilan: Pelayanan publik harus diselenggarakan secara adil dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat. Tidak boleh ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan berdasarkan jenis kelamin, suku, agama, ras, atau faktor diskriminasi lainnya.
- 5) Efisiensi dan Efektivitas: Pelayanan publik harus diselenggarakan secara efisien dan efektif. Sumber daya yang tersedia harus dimanfaatkan secara optimal untuk mencapai hasil yang diharapkan.
- 6) Kesetaraan akses: Masyarakat harus memiliki akses yang sama terhadap pelayanan publik tanpa adanya hambatan yang tidak adil. Hal ini termasuk akses fisik, akses informasi, dan akses finansial.
- 7) Partisipasi masyarakat: Masyarakat harus diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dapat dilakukan melalui mekanisme konsultasi, pengaduan, atau forum partisipatif lainnya.
- 8) Inovasi dan perbaikan berkelanjutan: Pelayanan publik harus terus menerus ditingkatkan melalui inovasi dan perbaikan yang berkelanjutan. Penyelenggara pelayanan harus siap untuk mengadopsi praktik terbaik dan teknologi yang baru guna meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan.

Keberhasilan pelayanan publik ditentukan oleh penerapan asas-asas ini secara konsisten dan komprehensif dalam setiap tahapan

pengelolaan pelayanan publik.



### 2.3. Konsep Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Penyelenggara layanan publik yang berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik. Salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) yang merupakan dinas yang paling banyak bersentuhan dengan masyarakat dalam bidang pelayanan karena tugas pokok Disdukcapil adalah melaksanakan berbagai urusan pemerintah daerah di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Oleh sebab itu, pemberian layanan publik yang baik tentu diperlukan dan sangat diharapkan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah suatu instansi pemerintah yang pada saat sekarang ini banyak melakukan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat saat ini banyak yang sudah sadar akan pentingnya Pencatatan sipil warga Negara Indonesia. Karena pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri sedang menggalakkan program Pencatatan sipil. Masyarakat banyak yang membuat e-ktip, akta kelahiran, kartu keluarga, surat nikah, dan lain-lain.

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada dasarnya membantu Bupati dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok diatas Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut



- 1) Perumusan kebijakan teknis dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil
- 2) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil
- 4) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugasdan fungsinya.

Berdasarkan uraian di atas maka Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil adalah suatu organisasi yang terdapat manusia yang menjalankan organisasi tersebut. Organisasi adalah suatu wadah yang terdapat sekumpulan orang yang di dalamnya memiliki tujuan yang sama. Tujuan tersebut merupakan tujuan organisasi yang disusun agar setiap organisasi dapat mencapai tujuannya. Tujuan organisasi berbeda – beda dibidang pemerintahan tujuan dari organisasi adalah untuk mencapai pelayanan publik yang maksimal dan bersifat non profit. Kinerja pegawai akan baik apabila pegawai dapat menyelesaikan target kerja yang diberikan kepada pegawai tersebut.

Administrasi kependudukan yang berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 bahwa yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan

ertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui jaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengolahan informasi



administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, dan lain sebagainya wajib dimiliki oleh penduduk Indonesia. Dokumen tersebut adalah dokumen kependudukan resmi yang diterbitkan oleh Instansi pelaksana dalam hal ini Disdukcapil yang mempunyai kekuatan hukum bagi pemiliknya.

#### **2.4. Hubungan *Good Governance* dan Pelayanan Publik**

Hubungan antara *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik) dan pelayanan publik merupakan topik yang penting dalam studi administrasi publik dan ilmu politik. Tinjauan pustaka mengenai hubungan ini telah menghasilkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana praktik *good governance* dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik (Binh, 2021).

*Good Governance* merujuk pada prinsip-prinsip dan praktik tata kelola yang baik dalam pemerintahan, termasuk transparansi, partisipasi publik, akuntabilitas, supremasi hukum, efektivitas, dan responsivitas. Pelayanan publik, di sisi lain, mencakup berbagai kegiatan dan inisiatif yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti penyediaan layanan kesehatan, pendidikan, infrastruktur, dan administrasi publik.

Pelayanan publik merujuk pada berbagai jenis layanan yang diakukan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat. Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan



kepentingan masyarakat, serta meningkatkan kualitas hidup mereka. Pelayanan publik mencakup berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, keamanan, perizinan, pengadilan, dan administrasi publik.

Berdasarkan uraian di atas menerapkan *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat penting, diharapkan tercipta pemerintahan yang lebih baik dan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## **2.5. Hubungan Pelayanan Publik, Kependudukan dan Pencatatan sipil.**

Hubungan antara pelayanan publik, kependudukan, dan pencatatan sipil adalah sangat erat dan saling terkait. Berikut adalah penjelasan tentang hubungan antara ketiga konsep tersebut:

- 1) Pelayanan Publik: Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik mencakup berbagai bidang, seperti kesehatan, pendidikan, perizinan, keamanan, dan lain sebagainya. Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat serta meningkatkan kualitas hidup mereka.
- 2) Kependudukan: Kependudukan berkaitan dengan jumlah, distribusi, karakteristik, dan dinamika penduduk suatu wilayah. Pemerintah bertanggung jawab untuk mengumpulkan,



mengelola, dan memanfaatkan data kependudukan untuk keperluan perencanaan pembangunan, kebijakan publik, pengambilan keputusan, dan pemberian pelayanan yang sesuai kepada masyarakat.

- 3) Pencatatan Sipil: Pencatatan sipil adalah proses pendaftaran dan pemeliharaan catatan resmi mengenai kejadian-kejadian penting dalam kehidupan seseorang, seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, dan perubahan status kependudukan lainnya. Pencatatan sipil penting untuk menjaga keabsahan hukum dan menghasilkan data yang diperlukan untuk berbagai kepentingan administratif dan statistik, termasuk dalam pelayanan publik.

Dalam konteks hubungan antara ketiga konsep tersebut, pelayanan publik yang berkaitan dengan kependudukan dan pencatatan sipil berperan penting dalam memastikan bahwa penduduk menerima pelayanan yang sesuai dan perlindungan hukum yang diperlukan. Contoh hubungan tersebut adalah:

Pelayanan publik dalam bidang kependudukan: Pemerintah menyediakan layanan pendaftaran penduduk, pengurusan kartu identitas, dan administrasi kependudukan lainnya. Hal ini membantu memastikan bahwa setiap individu terdaftar dengan benar dan memiliki

titas yang sah.



Pelayanan publik dalam bidang pencatatan sipil: Pemerintah menyediakan layanan pencatatan kelahiran, pernikahan, perceraian, kematian, dan perubahan status kependudukan lainnya. Pelayanan ini penting untuk memberikan bukti hukum yang sah mengenai status dan kejadian penting dalam kehidupan seseorang.

Pemanfaatan data kependudukan dalam pelayanan publik: Data kependudukan yang terdapat dalam sistem pencatatan sipil dapat digunakan oleh pemerintah untuk perencanaan dan penyediaan pelayanan publik yang lebih efektif. Misalnya, data mengenai jumlah penduduk dan distribusi geografisnya dapat membantu dalam penentuan alokasi sumber daya dan pembangunan infrastruktur yang tepat.

Dengan demikian, pelayanan publik, kependudukan, dan pencatatan sipil saling terkait dan mendukung satu sama lain dalam upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan adil kepada masyarakat.

## 2.6. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu telah menjabarkan terkait Tata Kelola dan pelayanan publik dalam berbagai prinsip-prinsip Good Governance, ataupun digunakan sebagai solusi dari beragam permasalahan. Berikut penelitian terdahulu yang saya jelaskan melalui

di berikut.



**Tabel 1 Penelitian Terdahulu**

1.	Judul	Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik
(1)	(2)	(3)
	Peneliti	(Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022)
	Metodologi penelitian	Metode penelitian kualitatif
	Hasil Penelitian	penyelenggaraan dari pemerintahan yang baik mengharuskan setiap komponen baik dari pihak birokrasi maupun dari pihak masyarakat maka dari itu dituntut bisa memberikan pelayanan berdasar kebutuhan pengguna. Esensi pemerintahan yang baik dalam menjalankan sistem desentralisasi sesuai dengan kebijakan otonomi daerah. Berjalannya pelayanan publik yang bagus mengindikasikan membaiknya kinerja dari pemerintahan. Terdapat lima perbaikan dalam pelayanan publik mulai dari, UU pelayanan publik, pembentukan pelayanan publik satu atap, transparansi biaya, pembuatan SOP kerja, serta reformasi pegawai yang sesuai dengan skill pelayanan publik.
	Persamaan Penelitian	Variabel Penelitian yang digunakan.
	Perbedaan Penelitian	Lokasi penelitian berbeda
2.	Judul	Tata Kelola Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Disdukcapil Kota Semarang)
	Peneliti	Ahmad Fauzan (2022)
	Metodologi Penelitian	Penelitian Kualitatif
	Hasil Penelitian	media online dan untuk memberikan masukan melalui offline mereka tidak disediakan kertas dan alat tulis untuk memberikan masukan serta kritikan dalam hal pelayanan. Responsive (Ketanggapan) dimana hasil pengamatan yang dilakukan peneliti ketanggapan dan respon dari pegawai



(1)	(2)	(3)
		<p>aparatur sudah terealisasikan sesuai indikator yang digunakan penulis. Dimana hal tersebut dapat dirasakan oleh pengguna langsung dari keterbukaan dan pemberian informasi karena bersifat transparansi dan jelas karena memudahkan pengguna dan masyarakat. Hal ini juga berlaku terkait pengaduan dimana setiap pengaduan yang masuk akan dilakukan tindakan khusus untuk dibentuknya laporan guna memilih tindakan yang baik dalam masalah yang dihadapi. Dan hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan Disdukcapil Kota Semarang yakni, permasalahan jaringan kantor dengan kementerian pusat, lambatnya feedback dan notifikasi SMS permohonan, Masih minimnya partisipasi dalam memberikan kritikan dan saran karena percaya akan hasil kinerja pelayanan.</p>
	<p>Persamaan Penelitian</p>	<p>Pada penelitian ini memiliki kesamaan menganalisis menggunakan Variabel Prinsip-prinsip Good Governance</p>
<p>3.</p>	<p>Judul</p>	<p>Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli)</p>
	<p>Peneliti</p>	<p>Shinta Tomuka (2013)</p>
	<p>Metodologi Penelitian</p>	<p>Kualitatif</p>
	<p>Hasil Penelitian</p>	<p>Dalam penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik, terutama prinsip Partisipasi, ketentuan dan aturan-aturan yang berlaku, prinsip transparansi, dan prinsip responsif camat telah memberikan yang terbaik, walaupun ada beberapa warga menurut hasil wawancara mengatakan camat selaku PPAT cenderung pilih kasih terhadap warga yang berkemampuan secara finansial dan warga yang kurang</p>



(1)	(2)	(3)
		berkemampuan. Secara umum pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip Good Governance yang ada di Kecamatan Girian Kota Bitung telah dilaksanakan dengan baik, walaupun belum sepenuhnya maksimal. Faktor-faktor yang mendorong terselenggaranya prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> dalam pelayanan publik adalah prinsip Partisipasi, ketentuan dan aturan-aturan yang berlaku, prinsip transparansi,
	Persamaan Penelitian	Variabel penelitian
	Perbedaan Penelitian	lokasi penelitian yang digunakan

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2023

## 2.7. Kerangka Berpikir

Kerangka pikir atau kerangka teoritik merupakan landasan dari keseluruhan proses penelitian. Kerangka berfikir mengembangkan teori yang telah disusun dan menguraikan dan menjelaskan hubungan-hubungan yang terjadi antara variabel yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka teoritik yang baik mengidentifikasi serta menentukan variabel-variabel yang relevan dengan masalah penelitian yang telah dirumuskan.



Dibutuhkan kerangka pikir dalam penelitian ini sebagai dasar untuk kukan suatu analisa terkait permasalahan yang diangkat yakni ng analisis tata kelola dalam pelayanan publik di Kantor Dinas

Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Bolaang Mongondow dalam penelitian ini ditetapkan dua variabel yang akan diteliti sebagai variabel terpengaruh atau bebas (*independent variable*). Variabel yang pertama adalah prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik *good governance* yang akan diukur dengan menggunakan tiga indikator sebagai prinsip utama yang dapat mewakili beberapa indikator prinsip-prinsip *good governance* yaitu transparansi, partisipasi, akuntabilitas. Variabel kedua yakni faktor pendukung dan penghambat dalam mempengaruhi terwujudnya penerapan prinsip transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas pada pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. Berikutnya kedua variabel terikat atau terpengaruh yang diinginkan dalam penelitian ini adalah terwujudnya *good governance* dalam pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow.



Gambar 1 Kerangka Berpikir Penelitian

