

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 mengamatkan bahwa tujuan di dirikanya Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara Berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hak sipil setiap warga. Negara atas Barang Publik, Jasa Publik dan Pelayanan Administratif . Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua produknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar.

Sesuai dengan tujuan Negara, maka pembentukan Pemerintahan Indonesia diarahkan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, melalui penyelenggaraan kepentingan umum seperti pelayanan sosial atau pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah harus paham akan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik. Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik dihadapkan pada kondisi yang baik sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik juga tampak di pemberitaan sehari-hari. Oleh

karena itu pemerintahan dalam kewajibanya memenuhi kebutuhan setiap Warga Negara harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Karena pada hakikatnya pemerintah menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat (*public service*), atau pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat. Mereka tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi juga untuk melayani, mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Untuk mewujudkan pemerintahan yang menjalankan fungsinya sebagai pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah akhirnya membuat kebijakan yaitu Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan Penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik tidak terlepas dari tercapainya *good governance*. Negara Indonesia sudah menerapkan konsep *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Undang-undang No. 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan dalam menyelenggarakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pemerintahan yang baik dalam upaya mencegah praktik kolusi, nepotisme, Dasar Hukum Undang-Undang ini adalah : Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 20 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Oleh karena itu, berdasarkan UU No.30 Tahun 2014 harus mampu menciptakan pemerintah yang transparan, efisien dan birokrasi yang semakin baik. *Good governance* merupakan sebuah pendekatan yang mengedepankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, serta efisiensi dalam pengelolaan organisasi publik.

Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaruan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh *stakeholders*, yaitu pemerintah, warga, sektor usaha. Kedua, Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik.

Peranan pemerintahan desa dalam melaksanakan good governance adalah pelaksanaan dari tugas, fungsi, kewenangan, hak dan kewajiban yang dimiliki pemerintah desa dalam hal pelaksanaan pembangunan desa, khususnya yang berkaitan dengan tata kelola pemerintah desa. Pemerintah desa senantiasa melayani masyarakatnya dalam hal membuat pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian(SKCK). Pengantar Surat Pindah, Pengantar Nikah, Pengantar Akta Kelahiran atau Kematian. Pengantar Kartu Keluarga (KK), Pengantar Kartu Tanda

Penduduk (KTP), Pengantar Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Pengantar Mutasi Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT), Pengantar Mutasi Sertifikat, Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan(PBB), Perijinan Keterangan Usaha, Pengantar Surat Izin Mengemudi (SIM). Dalam rangka membangun *good governance* dalam memberikan pelayanan tersebut di daerah paling tidak ada beberapa prinsip dasar yang harus diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan, yaitu prinsip kepastian hukum, transparansi, profesionalitas, akuntabilitas dan partisipasi.

(Sedarmayanti, 2003) menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur utama atau prinsip utama yang dapat memberikan gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut, Akuntabilitas, Transparansi, Keterbukaan dan Aturan Hukum. Pada Pelaksanaan penelitian prinsip-prinsip *good governance* dalam pemerintahan di Desa Waling Kecamatan Bintang Ara menunjukkan bahwa peran kelembagaan desa dalam pelaksanaan *good governance* sebagian kurang berjalan seperti akuntabilitas dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran tidak ada kepastian waktu kapan selesainya pembuatan akta kelahiran, transparansi dalam pelayanan akta kelahiran tentang informasi syarat-syarat pembuatan akta kelahiran yang tidak tertera nyata atau tidak pajang di Kantor Desa, tentang syarat pembuatan akta kelahiran ada beberapa hambatan dan kendala dilapangan dalam pelaksanaanya seperti prosedur administrasi pembuatan akta kelahiran bagi yang menikah sirih di karenakan dibawah umur, yang memerlukan persidangan untuk membuat akta kelahiran. Pemerintahan yang *good governance* lebih dekat dengan rakyat bearti

desentralisasi dan otonomi daerah, karena mampu menggali apa yang akan menjadi kebutuhan, permasalahan, keinginan dan kepentingan serta aspirasi masyarakat secara baik dan benar. Oleh karena itu kebijakan yang dibuat akan mencerminkan kepentingan dan aspirasi rakyat yang dilayaninya.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. (Rahmayanty, 2010) mendefinisikan pelayanan prima sebagai layanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *good governance*. Untuk itu, aparatur Negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Diharapkan dengan penerapan *good governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hal-hal diatas penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pengajuan akta kelahiran, sehingga masyarakat tidak tahu langkah-langkah yang harus diambil

2. Tidak adanya standar operasional pelayanan yang jelas untuk pelayanan publik, sehingga kualitas pelayanan dapat bervariasi
3. Kurangnya edukasi dari pemerintah desa pentingnya akta kelahiran, sehingga masih ada masyarakat yang belum membuat akta kelahiran.
4. Sebagian masyarakat cenderung mengurus akta kelahiran anaknya kalau ada urusan tertentu
5. Implementasi prinsip-prinsip *good governance* terhadap pelayanan akta kelahiran bagian dari upaya memuaskan masyarakat atau konsumen
6. Mengedepankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik serta efisiensi dalam pelayanan akta kelahiran termaksud dalam Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan

C. Batasan Masalah

Dari identifikasi diatas, peneliti menentukan batasan masalah pada penelitian ini adalah Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan Akta Kelahiran Pada Kantor Desa Waling Kecamatan Bintang ara.

Penelitian ini mengenai Pengaruh Penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap pelayanan akta kelahiran dalam konteks pelayanan publik itu sangat penting, *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik, pemerintahan dalam penyelenggaraanya mengedepankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, serta efisiensi dalam pelayanan akta kelahiran.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat dilingkungan pelayanan publik, dengan implementasi prinsip-prinsip *good governance* yang baik, diharapkan kepuasan masyarakat dalam terhadap pelayanan publik dapat meningkat, sehingga dapat penerapan *good governanace* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan pubik.

Selain itu penelitian mengenai pengaruh penerapan prinip-prinsip *good governance* dalam pelayanan akta kelahiran juga masih belum banyak. Sedangkan penelitian ini begitu penting untuk dilakukan agar dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti di bidang pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini mengenai pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap pelayanan akta kelahiran menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Ada Pengaruh dalam Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governanace* Di kantor Desa Waling Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong dalam Pelayanan Pembuatan akta Kelahiran ?

2. Apakah Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran Di Desa Waling Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong ?
3. Apakah Ada Pengaruh Dalam Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governanace* Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Desa Waling Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah di atas, diketahui bahwa tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governanace* Di kantor Desa Waling Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong dalam pelayanan Pembuatan akta Kelahiran.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran Di Desa Waling Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong ?
3. Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Terhadap kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Desa Waling Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong

F. Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat penelitian ini, manfaat teoritis dan manfaat praktis :

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi kepada Teori dalam (Sedarmayanti, 2003) Prinsip-Prinsip Good Governance (Harbani Pasolong M.Si) dan Menurut (Zeithaml, 2007) Kualitas Pelayanan (Dr. Hardiyansyah, M.Si.)
- b. Akan Mendukung Penelitian (Sudiarti, 2019) Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Terhadap Pelayanan, (Supawanhar, Marsidi dan Taranita Khumairah , 2023) Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan (Juandi Pademme Paitung dan Spedy Paereng, 2022) Analisis Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governanace* Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mimika.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk memberikan kontribusi kepada pihak Kantor Desa Waling Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong dalam meningkatkan Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governace* dalam Pelayanan Akta Kelahiran.

- b. Dapat memberikan masukan kepada Pemerintah Desa Waling Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong dalam Kebijakan Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* untuk dapat meningkatkan penyelenggara pelayanan Akta Kelahiran.