

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan penelitian tedahulu yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Abdul Rauf, Dwi Andriyani, 2023) meneliti mengenai Analisis Implementasi *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan catatan Sipil Kota Palembang. Penelitian ini Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis implementasi *Good governance* dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode pendakatan kuantitatif untuk mendalami dan mengeksplorasi peran prinsip-prinsip *good governance* dalam memberikan pengaruh dalam terhadap kualitas pelayanan publik. Teori yang digunakan adalah *United Nations Developmen Public* (UNDP), berdasarkan 14 prinsip *good governance*, dalam penelitiannya hanya melakukan analisis tehadap 5 prinsip dasar-dasar *good governanace* meliputi peranan hukum, transparansi, akuntabilitas, ketangggapan, efesiensi dan efektif. Dalam penelitian ini penerapan *Good Governance*

memiliki pengaruh 21,7% terhadap kualitas kinerja karyawan dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.

2. (Sudiarti, 2019) tentang Pengaruh Penerapan Prinsip- prinsip *Good Governance* Terhadap Pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk megeksplorasi lebih mendalam bagaimana peran Prinsip-prinsip Good Governance untuk memastikan adanya kesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan standar pelayanan dan menfaatkan sumber daya manusia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif untuk mendalami dan mengeksplorasi peran prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pelayanan publik. Teori yang digunakan adalah Menurut UNDP tahun 1997, dalam Sedarmayanti (2007 : 13). Dalam penelitian ini menemukan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Desa Banasari Kota Tasikmalaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan. Adanya memiliki kejelasan program, pegawai pemerintahan desa mampu memanfaatkan sarana dan prasarana kerja dengan baik dan tidak berbelit-belit.

3. (Supawanhar, Marsidi dan Taranita Khumairah , 2023) Tentang Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan prinsip-prinsip *good governance* apakah sudah diterapkan di intansi tersebut dengan baik, terdapat pengaruh positif prinsip-prinsip *good governance* dalam kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Kuantitatif untuk mendalami dan menganalisis penerapan prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil . Teori yang digunakan adalah ,Teori Menurut UNDP (*United Nation Development Public*) dalam Mardiasmo 2018. Dalam penelitian ini menemukan bahwa penerapan *good governance* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu Sudah tergolong baik, meskipun masih terdapat permasalahan yang berkaitan dengan partisipasi, akuntabilitas dan transparansi masih bisa untuk diperbaiki atau ditingkatkan kembali dan hasil penelitian menunjukan terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan *good governance* terhadap kualitas pelayanana publik, yang mengartikan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi prinsip *good governance* sebesar 36%.

4. (Juandi Pademme Paitung dan Spedy Paereng, 2022) Tentang Analisis Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governanace* Terhadap Pelayanana Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Mimika. Penelitian ini bertujuan untuk mengatahui pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamika. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan penelitian asosiatif, jenis data yang di gunakan adalah data kualitatif yang kemudian di konversi menjadi data Kuantitatif untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip-prinp *good governanace* dalam meningkatkan kualitas pelayaan publik. Menteri Pendayagunaan Apratusan Negara (MENPAN) Nomor 63 / KEP / MENPAN / 7/ 2003 tentang pelayanan publik yang sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Dalam penelitian ini menemukan bahwa penerapan prinsip-prinsip Good governanace dengan indikator transparansi, responsive dan keadilan pada Despencapil sudah baik diterapkan dalam mendukung terlaksananya pelayanan publik yang berisikan prinsip-prinsip nilai atau nilai dari pada *good governanace*, prinsip keadilaan dalam pelayanan belum sepenuhnya adil bagi masyarakat dan penerapan pelayanan publik berbasis pada prinsip-prinsip atau nilai dari pada pelayanan publik yang diberikan oleh Dispencapil Kabupaten mamika ternyata hampir sepanuhnya dijalankan demi kepuasan dari pada penerima pelayanan (masyarakat).

5. (Rahmat Laumana, Sofia Pangemanan dan Stefanus Sampe , 2019) tentang Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Terhadap kualitas Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governanace* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Kuantitatif dengan maksud mencari pengaruh antara variabel independen (variabel bebas) dengan variabel dependen (variabel terikat). Dengan metode ini diharapkan dapat untuk mendalami dan mengeksplorasi implementasi prinsip-prinsip *Good Governanace* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini menemukan bahwa *Good Governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Besaran pengaruh tiap-tiap variable *good governance* secara stimulan hanya mampu mempengaruhi variable kualitas pelayanan publik sebesar 21, 9 % sisanya 78% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dan penelitian ini melihat bahwa secara parsial, prinsip-prinsip *good governanace* memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik namun tidak signifikan.

Tabel 2. 1 : Perbedaan penelitian

No	Nama/Tahun	Metode	Hasil	Perbedaan
1	Abdul Rauf & Dwi Andriyani, (2023)	Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Kuantitatif	Penerapan <i>Good Governanace</i> memiliki pengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan dan	Kajian terdahulu menggunakan teori <i>United Nations Development Public</i> (UNDP). Sedangkan

			penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> memberikan pengaruh positif dan signifiikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.	Penelitian sekarang mengambil Teori UNDP dalam Sedarmayanti (2003)
2	Sri Sudiarti (2019)	Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Kuantitatif	penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> desa di Desa Banasari Kota Tasikmalaya berpengaruh positif dan signifiikan terhadap pelayanan. Adanya memiliki kejelasan program, pegawai pemerintahan desa memanfaatkan sarana dan prasarana kerja dengan baik dan tidak berbelit-belit.	Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanasi, penelitian ini menjelaskan hubungan antara dua variabel yaitu variabel penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dan variabel efektifitas. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan jenis penelitian survey, penelitian ini menjelaskan Pengaruh antara dua variabel yaitu variabel penerapan prinsip-

				prisip <i>good governance</i> dan variabel Kualitas Pelayanan Publik
3	Supawanhar, Marsidi, dan Taranita Khumairah (2023)	Penelitian ini menggunakan metode Penelitian Kuantitatif.	Penenerapan <i>Good Governance</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu Sudah tergolong baik, meskipun masih terdapat permasalahan yang berkaitan dengan partisipasi, akuntabilitas dan transparansi ditingkatkan diperbaiki atau ditingkatkan kembali, dan menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan prinsip <i>good governance</i> terhadap kualitas pelayanan publik	Penelitian Ini menggunakan Metode Kuantitatif dengan analisis Regresi Linier Sederhana. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan Metode kuantitatif dengan analisis regresi sederhana.
4.	Juandi Pademme Patiung dan Spedey	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan penelitian	Penerapan prinsip-prinsip <i>Good governance</i> dengan indikator transparansi,	Penelitian Bertempat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

	Paerang (2022)	asosiatif, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang kemudian di konversi menjadi data Kuantitatif.	responsive dan keadilan pada Despencapil sudah baik diterapkan dalam mendukung terlaksananya pelayanan publik yang basiskan prinsip-prinsip nilai atau nilai dari pada <i>good governanace</i> , prinsip keadilan dalam pelayanan belum dan penerapan pelayanan publik berbasis pada prinsip-prinsip atau nilai dari pada pelayanan publik yang diberikan oleh Dispencapil Kabupaten mamika ternyata hampir sepanuhnya dijalankan demi kepuasan dari pada penerima pelayanan (masyarakat).	Kabupaten Mimika. Sedangkan penelitian sekarang Bertempat Di Kantor Desa Waling Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong
5.	Rahmat Lauma, Sofia Pengamanan dan Stefanus	Penelitian ini menggunakan meode penelitian	Dalam penelitian ini menemukan bahwa <i>Good Governance</i> berpengaruh positif	Sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang secara keseluruhan pejabat

	Sampe (2019)	Kuantitatif.	terhadap kualitas pelayanan publik. Besaran pengaruh tiap-tiap variable good governance secara stimulan hanya mampu mempengaruhi variable kualitas pelayanan publik sebesar 21, 9 % sisanya 78% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dan penelitian ini melihat bahwa secara parsial, prinsip-prinsip <i>good governanace</i> memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik namun tidak signifikan.	beserta staf pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat kabupaten Boalang Mongondow Utara. Sedangkan penelitian ini Populasi sebesar 358 KK maka sampel dengan tingkat kesalahan sebesar 5% adalah 177 orang masyarakat Desa Waling Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong
--	--------------	--------------	---	--

Sumber : peneliti, 2025

## **B. Deskripsi Teori**

### **1. Definisi Administrasi Publik**

Administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditunjukkan untuk mengatur “*public affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas yang ditemukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan – perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan (Plano, 1998). (Marshall E. Dimock, 1960) mengatakan bahwa administrasi publik adalah kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya. (Waldo, 1971) mendefinisikan administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia – manusia dan perlantannya guna mencapai tujuan pemerintah. (Henry, 1988), mendefinisikan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik – praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efesiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

(Pasolong, 2017), menarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas – tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efesien dan efektif.

## **2. Paradigma Administrasi Publik**

Pada dasarnya perkembangan suatu ilmu dapat ditelusuri melalui perubahan paradigma. Dalam perkembanganya bidang ilmu administrasi publik tumbuh dan dikenal dengan sejumlah “Paradigma” yang menggambarkan adanya perubahan-perubahan dan perbedaan-perbedaan dalam tujuannya, teori metodelogi atau dalam bangunan epistemologi serta nilai-nilai yang mendasari. (Pasolong, 2017)

(Admossudirdjo, 2003), yang mengikuti Ludwig von Bertalanffy (yang dianggap sebagai orang pertama yang mengemukakan konsep “Paradigma”), mengertikan padigma sebagai “sudut pandang utama”. (Robert T Goleblewski, dalam Inu Kencana Syafiee, 1999), menganggap bahhwa paradigma adalah standar suatu disiplin ilmu dilihat dari fokus dan locusnya. Fokus mempersoalkan apa saja (*what the field*) atau cara bagaimana cara memecahkan (*solution*) persoalan. Sedangkan locus mempersoalkan dimana lokasi (*where of the field*) atau medan penerapan suatu ilmu administrasi, (Pasolong, 2017)

### **a. Pradigma old public administration**

Perkembangan paradigm administrasi negara khusunya dari Nicholas Henry (1988) dan Fredrickson (1984), masing-masing dari mereka membagi paradigm administrasi publik menjadi lima dan enam paradigma.

Lima paradigm administrasi publik menurut Nicholas Henry adalah sebagai berikut :

- 1) Dikotomi Politik- Administrasi (1900-1926)
  - a) Fokus: Pemisahan urusan publik dari urusan administrasi dalam fungsi pokok pemerintah.
  - b) Lokus: Birokrasi pemerintah.
  - c) Karakteristik: Administrasi dipisahkan dari politik, dengan politik berfokus pada kebijaksanaan dan administrasi berfokus pada pelaksanaan kebijaksanaan.
- 2) Prinsip-prinsip Administrasi (1926-1950)
  - a) Fokus: Prinsip-prinsip dasar administrasi, seperti efisiensi, efektivitas, dan transparansi.
  - b) Lokus: Birokrasi pemerintah.
  - c) Karakteristik: Administrasi berfokus pada prinsip-prinsip dasar yang memungkinkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik.
- 3) Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970)
  - a) Fokus: Kembali pada ilmu politik, dengan administrasi sebagai bagian dari ilmu politik.
  - b) Lokus: Ilmu politik.
  - c) Karakteristik: Administrasi kembali ke ilmu politik, dengan fokus dengan kebijaksanaan dan pemerintahan.
- 4) Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi Publik (1970-1990)

- a) Fokus: Administrasi sebagai ilmu yang berdiri sendiri, dengan fokus pada pelayanan publik.
- b) Lokus: Ilmu administrasi publik.
- c) Karakteristik: Administrasi dipandang sebagai ilmu yang berdiri sendiri, dengan fokus pada pelayanan publik dan efisiensi.

5) Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1990- sekarang)

- a) Fokus: Pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat dan berbasis partisipasi.
- b) Lokus: Masyarakat.
- c) Karakteristik: Administrasi berfokus pada pelayanan publik yang responsive dan inklusi, dengan partisipasi masyarakat sebagai elemen penting.

Enam paradigm administrasi Negara menurut Fredricson adalah sebagai berikut:

1) Paradigma Birokrasi Klasik

- a) Fokus: Struktur organisasi dan fungsi-fungsi birokrasi.
- b) Lokus: Birokrasi pemerintahan.
- c) Karakteristik: Efisiensi, efektifitas, ekonomis dan rasional.

2) Paradigma Birokrasi Neo-Klasik

- a) Fokus: Proses pengambilan keputusan birokrasi.
- b) Lokus : Birokrasi Pemerintahan.
- c) Karakteristik: Penggunaan ilmu perilaku, memanajemen dan analisis sistem.

3) Paradigma Kelembagaan

- a) Fokus: Perilaku birokrasi sebagai organisasi kompleks.
- b) Lokus: Birokrasi Pemerintahan.
- c) Karakteristik: Pengambilan keputusan gradual dan inkremental.

4) Paradigma Hubungan Kemanusian

- a) Fokus: Dimensi-dimensi kemanusian dan aspek sosial.
- b) Lokus: Birokrasi pemerintahan.
- c) Karakteristik: Keterbukaan, aktualisasi diri, optimalisasi kepuasan dan minimalisasi perbedaan.

5) Paradigma Administrasi Publik Baru

- a) Fokus: Nilai keadilan sosial dan partisipasi masyarakat.
- b) Lokus: Masyarakat.
- c) Karakteristik: Pengembangan sistem desentralisasi dan organisasi responsif dan partisipatif.

6) Paradigma Kebijakan Publik

- a) Fokus: Analisis kebijakan publik dan proses pembuatan kebijakan.
- b) Lokus: Birokrasi pemerintahan.
- c) Karakteristik: Analisis kebijakan publik, teknik-teknik administrasi dan manajemen.

Dan dari penjabaran kedua ahli tersebut dapat diketahui bahwa OPA atau *Old Public Administration* dalam perkembangannya lebih menekankan pada birokrasi yang kaku dan mengedepankan unsur politik yang bagitu kental. Pada

intinya pada perkembangan paradigma administrasi publik lama berfokus pada struktur dan prosedur yang kaku dan sentralistik.

### **b. Paradigma New Public Management**

Paradigma Administrasi Publik yang sangat terkenal karena bersifat reformatif yaitu “*reventing government*” atau dikenal luas dengan sebutan *New Public management*. NPM ini menjadi begitu terkenal ketika prinsip “*good governanace*” di implementasikan.

Paradigma NPM melihat bahwa paradigm manajemen terdahulu kurang efektif dalam memecahkan masalah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Tujuan pokok dalam *New Public Management* antara lain menggunakan mekanisme pasar dan terminology disektor publik. Dalam *New Public Management* semua pemimpin didorong untuk menemukan cara-cara baru yang inovatif untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan melakukan privatisasi terhadap fungsi-fungsi pemerintahan. Oleh karena urgensi *New Public managemen* adalah sangat menekankan pada mekanisme pasar dalam mengarahkan program-program publik. *New Public Management* dapat dipahami sebagai suatu konsep baru yang ingin menghilangkan monopoli pelayanan yang tidak efisien yang dilakukan birokrasi dan atau pejabatnya, Pasolong (2017).

### **c. Paradigma New Public Service**

NPS atau *New Public Services* merupakan suatu paradigma baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik. Kalau dalam pelaksanaanya ternyata NPM adalah sebagai paradigma yang berorientasi pada

mekanisme pasar dan memandang bahwa publik adalah konsumen, maka Denhartdt (2003), menyatakan bahwa NPS lebih diarahkan pada *democracy, pride and citizen* dari pada *market, competition and customers* pada sector privat. Beliau menyatakan bahwa “*public servant do not deliver customers service, they deliver democracy*”. NPS memberikan pengertian bahwa pemerintah bergerak bukan layaknya sebuah bisnis, tetapi sebagai sebuah demokrasi.

Dari hal tersebut, aparatur publik atau para administrator menyadari dan belajar bahwa mereka harus banyak “mendengar” daripada “memberitahu”, “melayani” dari pada “mengendalikan”. Publik dan para pejabat publik bekerja sama menetapkan dan mengarahkan masalah bersama dalam bekerja sama yang paling menguntungkan. Inilah yang dimaksud Denhardt sebagai perilaku dan keterlibatan baru dalam pergerakan administrasi publik yang disebutnya sebagai “*The New Public Services*”. Lebih dari itu, ide pokok New Public Services mengemukakan bahwa pelayanan publik tidak hanya memuaskan pelanggan. Tetapi lebih fokus pada membangun hubungan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga (citizen), Pasolong (2017)

### **3. Definisi *Good Governance***

*Good Governance* sebagai kriteria Negara-negara yang baik dan berhasil dalam pembangunan, bahkan dijadikan semacam kriteria untuk memperoleh kemampuan bantuan optimal dan *good governance* dianggap sebagai istilah standar untuk organisasi publik hanya dalam arti pemerintahan. Secara konseptual “*good*” dalam bahasa Indonesia adalah “baik” dan “*Governance*” adalah

“Kepemerintahan”. Menurut LAN ( Lembaga Administrasi Negara) dalam Sedarmayanti (2003) mengemukakan arti *good* dalam *good governanace* mengandung dua arti :

- a. Nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial
- b. Aspek-aspek fungsional dari pemerintahan efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Berbagai pendapat yang dikemukakan para ahli dalam memahami arti *good governanace*, Salah satu menurut Robert Charlick dalam Panjdi Santosa (2008) mendefinisikan *good governanace* sebagai pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui pembuatan peraturan dan atau kebijakan yang baik demi untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan .

Bintoro Tjokromidjojo memandang *good governanace* sebagai “suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut sebagai administrasi pembangunan, yang mendapatkan peran pemerintah sentral yang menjadi *Agen of change* dari suatu masyarakat berkembang (*developing*) di dalam Negara Berkembang” Berdasarkan uraian pendapat para ahli terebut, maka dapat disimpulkan bahwa *good governanace* adalah proses penyelenggaraan pemeritahan Negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisiensi dan efektif

dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara dominan-dominan negara, sektor swasta dan masyarakat.

#### **4. Prinsip- Prinsip Good governanace**

*Menurut United Nations Development Program (UNDP) terdapat 14 Prinsip Good Governanace, antara lain :*

- a. Pemikiran kedepan (*visionary*)
- b. Kepakaan dan transparansi (*openess and transparency*)
- c. Dukungan masyarakat (*participation*)
- d. Akuntabilitas (*accountability*)
- e. Peran hukum (*rule of law*)
- f. Demokrasi (*democracy*)
- g. Profesionalisme dan kompetensi (*Profesionalism and competency*)
- h. Ketanggapan (*responsiveness*)
- i. Efisiensi dan efektifitas (*efficiency and effectiveness*)
- j. Desentralisasi (*decentralization*)
- k. Hubungan yang baik dengan sektor swasta dan masyarakat sosial (*private sector and civil society partnership*)
- l. Kesepakatan dan mengurangi kesenjangan (*commitment to reduce inequality*)
- m. Kesepakatan dalam menjaga lingkungn hidup (*commitment to environmental protection*)

- n. Kesepakatan dalam aktivitas perdagangan yang jujur (*commitment to fair market*)

**United Nations Development Program (UNDP)** dalam **Sedarmayanti** (2003:7) mengemukakan bahwa prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktik penyelenggaraan kepemerintahan yang baik ada 9 yang mewakili dari 14 prinsip-prinsip *good governance* menurut *united nations development program* di atas yaitu sebagai berikut :

- a. **Partisipasi (participation).** Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan rakyat, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.
- b. **Aturan Hukum (rule of law ).** Kerangka aturan hukum dan perundangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama hukum tentang hak asasi manusia.
- c. **Transparansi (transparency).** Transparansi harus dibangun dalam rangaka kebebasan aliran informasi.
- d. **Daya tanggap (responsiveness).** Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang kepentingan (stakeholder)
- e. **Beriorientasi consensus (consensus orientations).** Pemerintah yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesepakatan yang terbaik bagi

kepentingan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

- f. **Berkeadilan (equity).** Pemerintah yang baik akan memberi kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
- g. **Efektifitas dan efisiensi (Effectiveness and efficiency).** Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan suatu yang bener-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-sebaiknya berbagai sumber-sumber yang tersedia.
- h. **Akuntabilitas (accountability).** Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor public, swasta dan masyarakat madani memiliki pertanggung jawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum), sebagaimana halnya kepada para pemilik (stakeholders).
- i. **Visi strategis (strategic Vision).** Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirahasiakanya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

Keseluruhan karakteristik atau prinsip-prinsip *good governance* tersebut di atas adalah saling memperkuat dan saling terkait serta tidak dapat berdiri sendiri. Selanjutnya, **Sedarmayanti** (2003) menyimpulkan bahwa terdapat 4 unsur atau prinsip utama yang mewakili dari 9 prinsip-prinsip *good governance*, karena sudah saling memperkuat dan saling keterikatan yang dapat memberikan

gambaran administrasi publik yang berciri kepemerintahan yang baik, sebagai berikut.

- a. Akuntabilitas : Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang di tetapkannya.
- b. Transparansi : Kepemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah.
- c. Keterbukaan : Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
- d. Aturan Hukum : Kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa berkeadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang di tempuh.

Penerapan *good governance* adalah merupakan kebutuhan mutlak masyarakat demi meningkatkan suatu kinerja pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat dengan aturan-aturan yang berlaku secara universal. Hal ini dapat juga menjadi faktor terwujudnya *good governance* yang menghendaki bahwa berbagai proses pemerintahan baik itu dari segi proses perumusan tingkat kinerja kerja, perumusan arus investasi dan pelaksanaan kebijakan pemerintah terhadap SDM yang ada dalam ruang lingkup pemerintahan agar berjalan secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Praktek *good governance* mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk mengembangkan praktik *good governance*. Informasi mengenai tindakan pemerintah, misalnya alasan yang melatar belakangi tindakan, bentuk tindakan serta waktu dan cara melakukan tindakan, harus tersedia bagi para pemegang saham (*stakeholder*) dan masyarakat luas.

Dengan memiliki akses terhadap berbagai jenis informasi semacam itu maka masyarakat dan stakeholder dapat menilai apakah pemerintah telah benar-benar mengabdi pada kepentingan masyarakat atau kepentingan pihak lain. Masyarakat dan stakeholder dapat menilai sejauh mana keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan mereka dan menentukan sikap yang tepat dalam merespon kebijakan dari pemerintah tersebut. Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, maka dapat mempermudah upaya masyarakat dalam menilai keberpihakan perintah terhadap kepentingan masyarakat.

- a) Masyarakat secara mudah dapat menentukan apakah akan memberikan dukungan kepada pemerintahan, atau sebaliknya, kritikan dan protes yang akan dilakukan agar pemerintah lebih berpihak kepada kepentingan dalam publik, lebih dari itu hak untuk memperoleh informasi adalah hak asasi dari setiap warga negara agar dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pemerintah secara tepat. Pelaksanaan pemerintahan yang baik semakin berkembang di tengah-tengah masyarakat kita

sering dengan semakin tingginya kompleksitas permasalahan bangsa dalam berbagai aspek penyelenggaraan negara. Perkembangan ini ditandai dengan dikembangkannya paradigma baru dibidang pemerintahan saat ini yang dikenal secara luas saat ini dengan istilah good governance atau seiring diartikan secara umum sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang baik .

## **5. Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman S, 2000). Sementara dalam kamus Besar Bahasa Indonesiadi jelaskan pelayanan sebagai cara atau hasil perkerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguh.

Menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefenisikan Pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan peerundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediaan oleh penyelenggaraan publik. Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa inggris publik yang berarti umum, masyarakat dan Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Pada kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah

pamong praja yang bearti pemerintahan yang melayani kepentingan seluruh rakyat (Sinambela, 2010).

## **6. Kualitas Pelayanan Publik**

Dilihat dari pendapat Goetsch dan Davis (dalam Ibrahim, 2008) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan/atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang ditetapkan sebelumnya (Lukman, 2000).

Berdasarkan dari beberapa definisi tentang kualitas pelayanan publik diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah keseluruhan dari karakteristik pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan (pegawai) kepada penerima layanan (publik) dalam suatu organisasi dengan mengutamakan rasa puas bagi sipenerima layanan tersebut. Agar pelayanan publik berkualitas,sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigm pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari semula yang berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin

mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik. Secara umum stakeholder menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah diberlakukannya otonomi daerah; namun, dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan.

Kualitas pelayanan publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaiknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut. Keadaan ini menyebabkan setiap negara berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Kenyataan di lapangan publik di Indonesia menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan birokrat kita sangat rumit, procedural, berbelit belit lama, boros atau tidak efisien dan efektif serta menyebalkan. Adanya struktur dan fungsi birokrasi yang overlapping menyebabkan tidak efisien serta tanggug jawab yang tidak jelas.

Menurut Zeithaml (2007) untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kepuasan masyarakat yang terletak pada lima aspek kualitas pelayanan publik yaitu :

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai perlengkapan dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik yang dimaksud disini adalah seperti gedung perkantoran, ruang tunggu uruk customer, telefon, komputer, dan lain-lain.

- b. Daya tanggap (*Responsiveness*), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, mampu yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan tanggap. Keinginan ini seperti kemauan aparat birokrasi untuk memberikan informasi-informasi yang terkait dengan waktu pelayanan, syarat-syarat program langsung.
- c. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menyajikan dengan segera dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan dan kecakapan aparat birokrasi dalam mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan dan menjadi kewajibannya dengan cepat sesuai waktu yang dijanjikannya.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan yaitu seperti kepastian yang diberikan oleh aparat birokrasi untuk membuat masyarakat pengguna jasa merasa yakin bahwa tugas yang dilaksanakan akan bebas dari kesalahan,
- e. Empati (*Emphaty*), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal ini seperti bagaimana aparat birokrasi menciptakan komunikasi eksternal untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **7. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik**

Upaya untuk menghubungkan tata- pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik bukan merupakan hal yang baru. Namun keterkaitan antara konsep *good*

*governance* (tata pemerintahan yang baik) dengan konsep *public service* (pelayanan publik) tentu sudah cukup jelas logikanya publik dengan sebaiknya. Argumentasi lain yang membuktikan betapa pentingnya pelayanan publik ialah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Inilah yang tampaknya harus dilihat secara jernih karena di negara-negara berkembang kesadaran para birokrat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat masih sangat rendah.

Sebagaimana diketahui pelayanan publik adalah kegiatan yang luas dan prinsip-prinsip *good governance* juga beragam, maka dalam penelitian ini penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik mengacu pada empat karakteristik, yaitu:

a. Akuntabilitas

- 1) Kejelasan dan kepastian waktu, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut.
- 2) Kecepatan layanan yaitu kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan cepat.

b. Transparansi

- 1) Kejelasan tentang kewajiban/syarat-syarat agar urusan lancar
- 2) Kejelasan tentang hak masyarakat yang mengurus dokumen
- 3) Kejelasan tentang biaya pengurusan

c. Keterbukaan

- 1) Kesempatan untuk bertanya/memproleh informasi
- 2) Keramahan dalam menjawab pertanyaan
- 3) Sikap ramah

d. Aturan Hukum

- 1) Kepastian hukum
- 2) Rasa pengadilan masyarakat

## **8. Akta Kelahiran**

Akta kelahiran adalah suatu dokumen identitas autentik yang wajib dimiliki setiap waraga negara Indonesia. Dokumen ini sebagai bukti sah terkait status dan peristiwa kalahiran seseorang dan termasuk hak setiap anak Indonesia. Akta kelahiran dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

“Setiap anak sejak kelahiranya berhak atas suatu nama dan status kewarganegaraanya”, Pasal 53 ayat 2 UU HAM). Hak pertama anak setelah dilahirkan adaalah identitas yang meliputi nama, orang tua (silsilah keturunan) dan kewarganegaraanya yang dituangkan dalam bentuk akta kelahiran. Hak ini akan menentukan pengakuan, pemenuhan dan perlindungan anak yang lainnya, seperti hak keperdaataan (waris dan nafkah), akses terhadap pendidikan, kesehatan dan lain-lain. Hak atas akta kelahiran dijamin dalam UU 39 Tahun 1999 tentang HAM, UU No.23 tahun 2002 tentang perlindungan anak , UUNo. 23

Tahun 2006 tentang kewarganegaraan dan UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Faktanya, saat ini masih banyak anak Indonesia yang identitasnya tidak tercatat dalam akta kelahiran. Dengan tidak tercatatnya identitas seorang anak dalam akta kelahiran, maka secara hukum keberadaanya dianggap tidak ada. Kondisi ini tidak hanya karena tidak ketidak tahuhan masyarakat arti penting akta kelahiran, biayanya yang tidak terjangkau dan prosedur yang panjang, namun karena sikap sikap diskriminatif terhadap mereka, yang dipandang sebagai “yang lain” atau berbeda dari kelompok mayoritas.

Di Indonesia, pencatatan kelahiran secara tidak langsung merupakan turunan dari pencatatan perkawinan. Persoalnya, terdapat perkawinan yang tidak dapat dicatatkan di catatan sipil karena interpretasi undang-undang yang berbeda, seperti kasus yang dialami para Penghayat Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa. Mereka tidak bisa memiliki dokumen perkawinan dari negara. Akibatnya, anak-anak yang lahir mengalami kesulitan yang mendapatkan akta kelahiran. Jika bisa mendapatkan akta kelahiran maka status anak dianggap bukan berasal dari perkawinan yang sah (anak luar kawin) dan hanya memiliki nama ibu dalam akta. Walhasil, si anak hanya memiliki hubungan hukum dengan ibunya dalam hal hak waris, hak nafkah dan lain-lain. Maka, mereka yang berasal dari luar nilai-nilai, moral, dan ideologi yang dominan di negeri ini, mengalami berbagai diskriminasi dalam kehidupan bermasyarakat.

Dengan lahirnya UU Adminduk, dengan dijaminnya pencatatan perkawinan bagi para penghayat, maka setiap anak yang lahir dari pasangan penghayat dengan sendirinya berhak mendapatkan akta kelahiran. UU No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi Kependudukan, menegaskan setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Sedangkan untuk kelahiran mati dilaporkan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak lahir mati. Pembatasan jangka waktu pelaporan ini akan menentukan jenis akta kelahiran yang dikeluarkan oleh prosedur pembuatannya. Misalkan untuk pencatatan kelahiran yang melampui batas waktu 1 (satu) tahun dilaksanakan berdasarkan penetapan Pengadilan Negeri.

Akta kelahiran digolongkan menurut jangka waktu pelaporan dengan kelahiran. Tetapi setiap golongan memiliki kekuatan hukum yang sama. Adapun ketiga jenis akta kelahiran tersebut adalah:

- a. Akta Kelahiran Umum, yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kehilangan yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari ketja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
- b. Akta Kelahiran Istimewa, yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampui batas waktu 60 (enam puluh) hari kerja bagi WNI dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.

c. Akta Kelahiran Dispensasi, yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan Program Pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir sampai dengan tanggal 31 Desember 1985 dan terlambat pendaftaran atau pencatatan kelahiran.

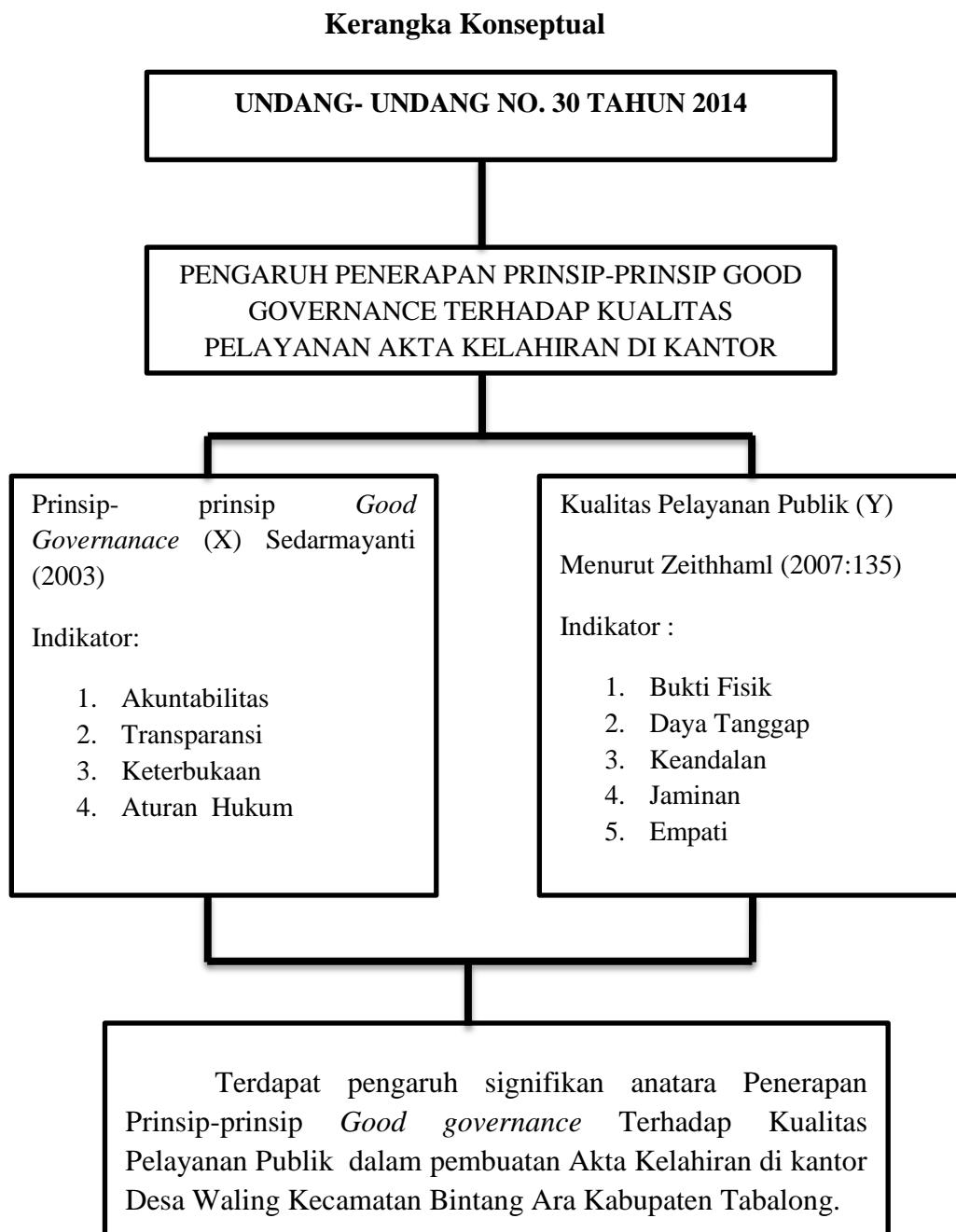
Penerbitan akta kelahiran dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten/ kotamadya. Apapun persyaratan untuk membuat akta kelahiran adalah sebagai berikut :

- a. Surat Keterangan kelahiran dari Rumah Sakit, Dokter , Bidan, Pilot, Nakhoda
- b. Surat Tanda Bukti Pekawianan Orang Tua
- c. Surat Keterangan Kelahiran dari Lurah
- d. Fotocopy Kartu Keluarga atau Kartu Tanda Penduduk yang dilegalisir Lurah.

Untuk anak-anak yang tidak diketahui orang tuanya dan asal-usulnya seperti anak-anak yang dibuang, maka pencatatan kelahirannya didasarkan pada laporan orang menemukan dilengkapi Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dari kepolisian.

### C. Kerangka Konseptual

Gambar 2.1



Sumber : peneliti, 2025

## **D. Hipotesis**

Berdasarkan Pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, tinjauan Pustaka dan kerangka pikir penelitian, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian berikut ini :

Ha : ada pengaruh signifikan antara Prinsip-prinsip *Good Governance* ( X )

Terhadap Kualitas Pelayanan Publik ( Y ) dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Desa Waling Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong

Ho : tidak ada pengaruh signifikan antara Prinsip-prinsip Good Governanace ( X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Desa Waling Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong.

