

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Secara umum, governance dipahami sebagai suatu sistem dan struktur yang diterapkan dalam organisasi publik maupun sosial untuk menciptakan tata kelola yang baik dan benar. Sistem ini berfungsi untuk memberikan kejelasan dalam prosedur serta hubungan, baik secara internal maupun eksternal (Kartiwa, 2006). Good governance, atau tata kelola pemerintahan yang baik, merupakan mekanisme dalam proses pengambilan keputusan sekaligus pelaksanaannya yang diarahkan pada tercapainya kepentingan bersama. Pemerintahan formal berperan sebagai instrumen penting dalam proses tersebut.

Di Indonesia, konsep good governance mulai digalakkan sejak tahun 1998 bersamaan dengan lahirnya gerakan reformasi. Latar belakang penerapannya tidak terlepas dari maraknya praktik korupsi serta rendahnya profesionalisme aparatur negara yang mengakibatkan birokrasi menjadi tidak efektif dan tidak efisien. Kondisi tersebut memperburuk kinerja birokrasi yang semakin jauh dari prinsip rasionalitas, netralitas, dan transparansi. Seharusnya momentum reformasi 1998 menjadi titik awal pembaruan birokrasi, sebab setiap warga negara memiliki harapan akan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam era reformasi saat ini dapat dikatakan bahwa, ststem pemerintahan di negara Indonesia masih jauh dari kata baik. Karena, di dalam sistem pemerintahan Indonesia masih banyak ditemui berbagai permasalahan yang

ada. Hal ini yang menjadi salah satu indikator bahwa sistem pemerintahan di Indonesia masih belum baik. Untuk mewujudkan sistem pemerintahan Indonesia yang baik, maka pemerintah Indonesia perlu menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* merupakan suatu kebutuhan mutlak semua rakyat untuk terciptanya suatu sistem pemerintahan yang baik dan sistem politik pemerintah yang berpihak kepada rakyat sesuai dengan demokrasi.

Menurut Sedarmayanti (2009:276), *Good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dengan bertanggungjawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara sektor swasta dan masyarakat. *Good Governance* adalah sebuah sistem yang dalam menjalankan penyelenggaraan pemerintahan dengan berdasar dari pola hubungan antara pemerintah, masyarakat dan dunia usaha atau swasta dalam menciptakan penyelenggaraan pemerintahan dengan didukung oleh prinsip-prinsip dasar seperti kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis seperti tuntutan pemerintahan yang bersih atau biasa disebut *clean government* yang diprakarsai oleh United Nation Development Programme (UNDP), World Bank, dan beberapa lembaga internasional lainnya.

Good governance adalah prinsip yang memang penting dan sangat diperlukan dalam proses penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan agar kinerja dari aparatur Negara meningkat. Hal itu disebabkan pemerintah telah menyusun prinsip-prinsip *good governance* guna mengoptimalkan kapasitas

transisi menjadi lebih baik dalam birokrasi pelayanan (Moento et al., 2019). Good governance juga menjadi prasyarat yang harus diterapkan oleh setiap pemerintah demi terwujudnya aspirasi masyarakat agar tercapai tujuan dan cita-cita berbangsa dan bernegara. Menerapkan prinsip good governance dapat dilaksanakan secara sistematis dan sesuai berdasarkan daya tampung masyarakat dan pemerintah. Salah satu upaya strategis yang dilakukan demi mewujudkan good governance di Indonesia yaitu dengan menyelenggarakan pelayanan publik.

Pemerintah memiliki kewajiban serta tanggung jawab selain sebagai penyelenggara pemerintahan dan pelaksana pembangunan yaitu melakukan pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik merupakan hal yang penting untuk melaksanakan birokrasi pemerintahan saat ini dengan lebih mengedepankan kedekatan antara pemerintahan dan masyarakat dengan pelayanan (Rohman & Hanafi, 2019). Pelayanan publik merupakan kewajiban dan tugas pokok pemerintah yang harus dilakukan dan diwujudkan. Pemerintah diharapkan selalu berusaha mengupayakan penataan pelayanan publik dan diselenggarakan diberbagai sektor terutama yang berhubungan dengan hal-hak dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas dalam usaha yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara atas jasa, barang ataupun pelayanan administratif yang telah disediakan oleh

penyelenggara layanan publik. Tuntutan demokratisasi dan hak asasi manusia yang semakin tinggi telah menciptakan suatu tuntutan pelayanan publik yang berkualitas dan didasarkan pada prinsip good governance. Esensi pemerintahan yang baik (Good Governance) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan publik. Dalam konteks good governance, untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik, selain didasarkan pada kriteria atau unsur-unsur pemerintahan yang baik, diperlukan kebijakan pemerintah dalam bentuk peraturan perundang-undangan dan kebijakan operasionalnya.

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur good governance. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Berbicara tentang pelayanan, setiap manusia membutuhkan pelayanan selama hidupnya. Mendapatkan pelayanan merupakan hak dasar bagi masyarakat. Dalam aspek kenegaraan, pelayanan publik adalah bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan dan kepentingan-kepentingannya. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu aspek penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan

adalah indikator keberhasilan sebuah pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

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

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan sebagaimana telah diubah dengan undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pasal 1 ayat 1 yaitu, administrasi

kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

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

Pembuatan e-KTP merupakan wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. E-KTP merupakan unsur administrasi penting kependudukan karena dalam Alasannya e-KTP menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dan sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan kependudukan dan Pencatatan Sipil. Instansi ini memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat. Sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan, yang menjadi prioritas utama adalah bagaimana membantu dan melayani masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan dan kepentingannya. Realita pelayanan publik dari tahun-tahun sebelumnya hingga saat ini masih menjadi keluhan masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan yang dilakukan masih kurang maksimal.

TABEL 1.1 Kepemilikan KTP El Penduduk Nagekeo

No	Keterangan	2022	2023	2024
1	Wajib e-KTP	122.699	124.118	123.765
2	Kepemilikan e-KTP	105.996	109.552	113.306
3	Belum memiliki e-KTP	16.703	14.566	10.459

Sumber: Data diolah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo (2024)

Tabel diatas menunjukkan masih banyaknya masyarakat yang belum membuat e-KTP. Hal ini juga menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat Kabupaten Nagekeo dalam pembuatan e-KTP terbilang rendah. Salah satu penyebabnya yaitu kurangnya pemahaman masyarakat terkait pentingnya membuat e-KTP akibatnya banyak masyarakat yang menunda membuat e-KTP karena merasa belum butuh, malas mengantri, serta malas bolak-balik karena memiliki tempat tinggal yang jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo.

Adapun masalah lain dalam pelayanan pembuatan e-KTP berdasarkan obeservasi awal, jelas terlihat penerapan prinsip-prinsip *good govenace* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo belum maksimal karena, penulis menemukan bahwa banyak terdapat keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah seperti keluhan terhadap prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit- belit, kurang informatif, dan terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana, Transparansi waktu penyelesaian pembuatan e-KTP juga menjadi masalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo. Kebanyakan masyarakat tidak mengetahui kapan waktu pasti penyelesaian pelayanan pembuatan e-KTP sehingga, masyarakat harus bolak-balik mengecek e-KTP-nya apa sudah selesai atau belum dan sikap pegawai yang terkadang lebih mendahulukan orang-orang yang mereka kenal sehingga membuat masyarakat lain merasa kecewa dengan ketidak adilan yang ada.

Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip *good govenace* dalam pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Nagekeo masih rendah terhadap kebutuhan masyarakat disebabkan kinerja birokrasi yang kurang optimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Nagekeo yang dalam hal ini sebagai pelaksana pelayanan public diharapkan mampu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* yang dapat memberikan pelayanan yang professional dan kejelasan informasi tentang pengurusan e-KTP sehingga masyarakat dapat mengurus e-KTP dengan baik dan nyaman.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **"Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo"**.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan terlebih dahulu maka adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governace* Dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukna dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo?

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo.

1.4.Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat positif secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah pengetahuan tentang bidang kajian dalam Ilmu Administrasi Publik yang berkaitan dengan penerapan good Governance dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini, dapat dijadikan bahan masukan bagi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo serta dapat dijadikan rekomendasi dan pertimbangan guna lebih memperhatikan dan meningkatkan penerapan good Governance dalam pelayanan pembuatan e-KTP.