

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Konteks Penelitian

Pada era global, kualitas sumber daya manusia serta sistem yang mengelola sumber daya manusia berpengaruh secara efektif untuk mendapatkan keuntungan kompetitif berupa pertumbuhan ekonomi rakyat dan kemajuan masyarakat. Tata pemerintahan yang baik ibarat prasyarat bagi dunia yang damai dan terbuka, hal itu juga dianggap sebagai elemen penting yang dapat merumuskan suatu strategi pembangunan. Pemerintahan yang baik pada dasarnya memiliki dua landasan utama yaitu Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi, yang dapat diartikan sebagai negara hukum dan demokrasi.

Munculnya konsep *good Governance* (pemerintahan yang baik) disebabkan oleh kurang efektifnya kinerja pemerintah sebagai penyelenggaraan urusan publik. *Good Governance* merupakan suatu kondisi ideal yang diharapkan terwujud pada setiap aspek pemerintahan yang berinteraksi pada masyarakat. Dalam mewujudkan pemerintah yang baik (*good Governance*) memerlukan banyak hal dan berbagai cara, salah satunya melihat kinerja pegawai yang mampu memahami nilai dan tradisi dalam sebuah birokrasi pemerintah.

Di Indonesia *good Governance* juga telah dituang dalam TAP MPR No. VII/MPR/2001 tentang Penyelenggaraan Negara yang Baik. Hal ini sekaligus menjadi visi Indonesia pada tahun 2020 agar terwujudnya masyarakat Indonesia yang religius, manusiawi, bersatu, demokratis, adil, sejahtera, maju, mandiri, serta baik dan bersih dalam penyelenggaraan negara. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *Good Governance* di Indonesia adalah melalui

pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri tata pemerintahan yang baik. Fenomena pelayanan publik di Indonesia di birokrasi pemerintah menunjukkan belum terealiasinya prinsip-prinsip *good Governance* buktinya berbagai sering terjadi di birokrasi pemerintah diantaranya prosedur pelayanan yang bertele-tele, dan tidak adanya transparansi dalam penyelesaian pelayanan yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat.

Fenomena pelayanan publik di Indonesia diidentik dengan proses pelayanan yang berbelit-belit, ketidak jelasan waktu dan harga yang mengakibatkan pelayanan menjadi sukar dicapai secara wajar bagi masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi itu sebabnya bberapa masyarakat memilih untuk mencari jalan alternatf seperti memberikan biaya tambahan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dari segi administrasi, pelayanan yang diberikan antara lain pengurusan KK (Kartu Keluarga), pembuatan E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk), legalisir E-KTP, KK, dan Surat Keterangan Waris, pengurusan SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara), pengurusan Surat Kerterangan Ahli Waris, pengurusan Surat Rekomendasi IMB (Ijin Mendirikan Bangunan), pengurusan Surat Rekomendasi Nikah, pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha, dan pengurusan Keterangan Lainnya. Sehubungan dengan pelayanan dari segi adminitrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo maka peneliti memfokuskan pada pelayanan pembuatan E-KTP.

Dari hasil observasi peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo prinsip *good Governance* dalam pembuatan E-KTP belum terealisasikan. Kondisi ini dibuktikan berdasarkan data jumlah penduduk yang sudah cetak E-KTP dan yang belum cetak E-KTP menurut kecamatan di Kabupaten Gorontalo yang menunjukkan masih lemahnya partisipasi masyarakat dalam pembuatan E-KTP pada tabel 1.1 berikut ini :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kepemilikan E-KTP Menurut Kecamatan di Kabupaten Gorontalo**

<b>Kecamatan</b>	<b>Jumlah Penduduk Yang Sudah Cetak E-Ktp</b>	<b>Jumlah Penduduk Yang belum Cetak E-Ktp</b>	<b>Jumlah penduduk wajib E-KTP</b>	<b>Proporsi Penduduk</b>
Limboto	17,039	19,318	36,357	50,701
Telaga	7,554	9,473	17,027	23,429
Batudaa	3,987	6,780	10,767	14,718
Tibawa	11,519	18,732	30,251	42,089
Batudaa Pantai	2,211	6,657	8,868	12,104
Boliyohuto	4,223	8,315	12,538	17,266
Telaga Biru	10,460	11,406	21,866	30,686
Bongomeme	3,452	11,395	14,847	19,765
Tolangohula	5,357	11,234	16,591	23,215
Mootilango	4,241	9,937	14,178	19,658
Pulubala	5,473	13,189	18,662	25,387
Limboto Barat	7,665	11,238	18,903	25,576
Tilango	4,474	6,390	10,864	15,628
Tabongo	4,789	9,010	13,799	18,866
Biluhu	1,218	5,182	6,400	8,618
Asparaga	2,390	7,122	9,512	13,398
Talaga Jaya	3,166	5,701	8,867	12,560
Bilato	1,963	5,175	7,138	9,910
Dungaliyo	3,889	8,853	12,742	17,463
<b>Kab. Gorontalo</b>	<b>105,070</b>	<b>185,107</b>	<b>290,177</b>	<b>401,037</b>

**Table 1.1 Data Konsolidasi Bersih bulan juni 2020**

**Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo.**

Tabel diatas menunjukkan masih banyaknya masyarakat yang belum membuat E-KTP.

Hal ini juga berarti tingkat partisipasi masyarakat Kabupaten Gorontalo 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 Gorontalo.

Masalah lainnya ketika peneliti melakukan observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo, petugas yang bertanggung jawab memberikan pelayanan pembuatan E-KTP sering meninggalkan tempat duduknya bahkan beberapa kali petugas pelayanan E-KTP menunjukkan ketidakramahan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat yang ingin membuat E-KTP.

Transparansi waktu penyelesaian pembuatan E-KTP juga menjadi masalah di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. 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.

Beberapa permasalahan diatas bertentangan dengan prinsip-prinsip *Good Governance* menurut UNDP (*United Nation Development Programme*), 1997 yang meliputi Partisipasi (*Participation*), Kepastian Hukum (*Rule Of Law*), Transparansi (*Transparency*), daya tanggap (*Responsiveness*), Berorientasi Pada Kesepakatan (*Consensus Oriented*), Keadilan (*Equity*), Efektif Dan Efisien (*Effectiveness And Efficiency*), Akuntabilitas (*Accountability*), Visi Strategis (*Strategic Vision*) hal ini menunjukkan bahwa belum terealisasikannya prinsip-prinsip *good governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo.

Dari kesembilan prinsip diatas Peneliti hanya mengambil empat prinsip yaitu Partisipasi (*Participation*), Transparansi (*Transparency*), daya tanggap (*Responsiveness*), serta,

akuntabilitas(*Accountability*). Alasan kenapa peneliti memilih empat prinsip ini adalah karena disesuaikan dengan masalah yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Selain itu, alasan lainnya adalah 4 prinsip ini berpengaruh dalam pelayanan publik, dengan terealisasinya empat prinsip ini bisa meminimalisir patologi birokrasi.

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 Gorontalo**”.

## **1.2 Fokus Dan Sub Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian diatas maka fokus dan sub fokus penelitian ini sebagai berikut:

- a. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo
  1. Partisipasi (*Participation*)
  2. Transparansi (*Transparency*)
  3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
  4. Akuntabilitas (*Accountability*)
- b. Faktor-faktor apa saja yang menentukan Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo.

Meliputi:

1. Faktor Pelaksana

## 2. Faktor Peralatan

### 1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui bagaimana penerapan *good Governance* dalam pelayanan pembuatan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo.
- b. Mengetahui apa saja faktor yang menentukan penerapan prinsip-prinsip Good governance dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1. Manfaat Akademik

- a. Dapat dijadikan salah satu kontribusi akademis dalam mengembangkan konsep ilmu administrasi khususnya di bidang *good Governance* dan pelayanan public
- b. Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk dijadikan referensi untuk peneliti yang akan datang.

#### 1.4.2. Manfaat Teoritis

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

#### 1.4.3. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini, dapat dijadikan jadi bahan masukan bagi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo serta dapat dijadikan rekomendasi

dan pertimbangan guna lebih memperhatikan dan meningkatkan penerapan *good Governance* dalam pelayanan pembuatan E-KTP.