

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penerapan tata kelola pemerintahan yang baik semakin meluas di tengah masyarakat sekarang ini, sejalan dengan meningkatnya kompleksitas tantangan yang dihadapi oleh bangsa kita dalam berbagai aspek penyelenggaraan negara. Perkembangan ini mencakup munculnya paradigma baru dalam politik pemerintahan yang sekarang dikenal luas sebagai *Good Governance*, yang sering diinterpretasikan sebagai tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa.¹

Istilah *Good Governance* sering diinterpretasikan sebagai tata kelola pemerintahan yang baik. Adapula yang memahaminya sebagai "tata pemerintahan yang baik, sementara lainnya mengartikulasikannya sebagai sistem pemerintahan yang baik. Selain itu, istilah "*governance*" dijelaskan sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam menyelenggarakan layanan publik.²

Makna *good* dalam *Good Governance* memiliki dua konsep sebagai berikut, Pertama, mencakup nilai-nilai yang memprioritaskan keinginan dan aspirasi rakyat, serta nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat

¹ Cindi Uguy, Profesionalisme Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Kaweruan Kecamatan Likupang Selatan Kabupaten Minahasa Utara" *Jurnal eksekutif* 4.4, 2019, hlm. 2

²Shinta Tomuka, Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli)." *Jurnal eksekutif*. 2013

dalam mencapai tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan, dan keadilan sosial. Kedua, melibatkan aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.³

Menurut United Nation Development Program (UNDP) 4, *Good Governance* memiliki 8 (delapan) karakteristik utama yaitu:

1. *Participation* (Partisipasi)
2. *Rule of Law* (berbasis hukum)
3. *Transparency* (Keterbukaan)
4. *Responsiveness* (Responsif)
5. *Consensus Oriented* (Orientasi consensus)
6. *Equity* (Kesetaraan)
7. *Effectiveness and efficiency* (Efektif dan Efisien)
8. *Accountability* (Akuntabel).⁴

Selain karakteristik *Good Governance* yang disebutkan UNDP di atas, Berdasarkan Pasal 58 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang telah di rubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintahan Daerah mengatur ketentuan tentang asas-asas pemerintahan yang baik menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan berpedoman pada asas-asas umum penyelenggaraan negara yang terdiri atas:

- a. kepastian hukum;
- b. tertib penyelenggara negara;
- c. kepentingan umum;
- d. keterbukaan;
- e. proporsionalitas;
- f. profesionalitas
- g. akuntabilitas;
- h. efisiensi;
- i. efektivitas; dan

³ Sedarmayanti, *Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik"*, Bandung, CV. Mandar Maju, 2012, hlm. 6

⁴ A. Ubaedillah, *Pancasila Demokrasi dan Pencegahan Korupsi*, Jakarta, Kencana, 2015, hlm. 210

j. keadilan.

Asas-asas ini bertujuan untuk memastikan bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah dilakukan dengan cara yang baik, benar, dan bertanggung jawab, sehingga dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Dengan berpedoman pada asas-asas tersebut, diharapkan pemerintahan daerah dapat menjalankan fungsinya secara efektif, efisien, dan adil, serta mampu membangun kepercayaan publik dan mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Konsep *Good Governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik *Good Governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *Good Governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik.⁵

Penerapan konsep pemerintahan yang baik sangat berkaitan dengan pelayanan publik. Dalam Pasal 1 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

⁵ Neneng Siti Maryam, Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik, *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Volume VI. No. 1 / Juni 2016. hlm. 2

Kunci keberhasilan *Good Governance* berada pada kualitas pelayanan publik, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu keharusan, namun menjadi kesadaran bersama bahwa pemerintah pusat maupun pemerintah daerah belum dapat memberikan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tantangan yang masih ada.⁶

Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang bertugas dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat terkait urusan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran dan lainnya.

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa:

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 sektor lain.

Berdasarkan hal tersebut di atas, salah satu pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe yang merupakan bagian integral dari fungsi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat terkait administrasi kependudukan.

⁶ Laporan Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS). *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*, 2010. hlm 7.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe merupakan salah satu Perangkat Daerah di Kota Lhokseumawe yang melayani masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan, Sebagai unit pelayanan masyarakat Disdukcapil Kota Lhokseumawe memiliki peran dalam pengumpulan, pengolahan dan pemanfaatan informasi data dan fakta untuk keperluan perencanaan, pengendalian dan evaluasi pembangunan daerah khususnya Kota Lhokseumawe.

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe. Dalam Pasal 6 dijelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan dan pembangunan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe dalam Pasal 7 adalah fungsi pelaksanaan tugas pemerintah umum dan pembangunan dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe mempunyai kewenangan:

- a. melaksanakan koordinasi penyelenggaraan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. menyusun petunjuk teknis dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. membina dan melakukan sosialisasi dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- d. melimpahkan sebagian tugas kepada Kecamatan dan Gampong untuk menyelenggarakan urusan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas pembantuan.
- e. menerbitkan dokumen atau akta dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.⁷

Selain itu, visi, misi, motto dan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik Disdukcapil Kota Lhokseumawe memastikan bahwa pelayanan publik diarahkan untuk memberikan manfaat maksimal bagi warganya, menjaga aspek-aspek integritas dan kualitas dalam setiap aspek penyelenggaraannya. Disdukcapil Kota Lhokseumawe berusaha menciptakan lingkungan di mana pelayanan publik dapat berjalan secara optimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik. Dengan adopsi prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.⁸

Hal ini sebagaimana yang termuat dalam misi Pemerintahan Kota Lhokseumawe pada poin ke-4 di antara 7 poin misi yang menyebutkan bahwa:

Misi Kota Lhokseumawe dalam mewujudkan Kota Lhokseumawe dengan tata kelola Pemerintahan yang bersih dan baik (*Clean and Good Governance*), demokrasi yang berlandaskan hukum, yaitu pemantapan kinerja Pemerintah Daerah yakni upaya-upaya peningkatan sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah yang meliputi penetapan kebijakan dan regulasi, pembinaan aparatur Pemerintahan Daerah, pengembangan sistem perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan sebagai upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Demikian pula memantapkan kelembagaan demokrasi yang lebih kokok, memperkuat peran masyarakat sipil, memperkuat kualitas desentralisasi dan otonomi daerah, menjamin pengembangan dan kebebasan media dalam mengkomunikasikan kepentingan masyarakat, melakukan pembenahan struktur hukum dan meningkatkan budaya hukum dan menegakkan

⁷ Pasal 8 Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe

⁸ Pemerintahan Kota Lhokseumawe, *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*, diakses pada tanggal 9 Desember 2023. <https://disdukcapil.lhokseumawekota.go.id/pages-prinsip-prinsip-penyelenggaraan-pelayananpublik.html>

hukum secara adil, konsekuen, tidak diskriminatif dan memihak pada rakyat kecil.⁹

Misi tersebut dimaksudkan bahwa dalam rangka membantu Walikota dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan. Dalam melaksanakan kekuasaannya tersebut diperlukan dukungan manajemen kebijakan termasuk di dalamnya pelayanan kependudukan sehingga pelaksanaan pelayanan dalam Bidang Kependudukan dapat terlaksana dengan baik dengan mengacu pada tata kelola pemerintahan yang bersih dan baik (*clean and Good Governance*). Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe tidak hanya bertugas melaksanakan urusan pemerintahan dan pembangunan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun memberikan dukungan kepada Walikota selaku Kepala Daerah, juga melaksanakan fungsinya dalam melaksanakan tugas pemerintah umum dan pembangunan dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.¹⁰

Berdasarkan penjelasan misi di atas, Disdukcapil Kota Lhokseumawe memiliki keterkaitan dengan misi tersebut dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan baik (*clean and Good Governance*) dengan tujuan mewujudkan pelayanan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Berdasarkan data yang diperoleh, Pemerintah Kota Lhokseumawe Pada Tahun 2019-2023 meraih predikat kepatuhan tinggi terhadap Pemenuhan

⁹Pemerintah Kota Lhokseumawe, <https://www.lhokseumawekota.go.id/visimisi>, diakses pada tanggal 9 Desember 2023

¹⁰ Akuntabilitas Kinerja Instansi (LKJI), Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe Tahun 2019, 2020.

Standar Pelayanan Publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pada Tahun 2023, Pemerintah Kota Lhokseumawe mendapatkan 2 (dua) penghargaan dalam hal pelayanan publik. Penghargaan yang pertama adalah mendapatkan predikat kepatuhan pelayanan publik 2022 kategori kualitas tertinggi pertama dari Ombudsman Republik Indonesia di Anjong Mon Mata, Banda Aceh pada Tanggal 22 Februari 2023. Penghargaan itu berupa predikat kepatuhan pelayanan publik 2022 kategori kualitas tinggi dengan nilai 89,95 zonasi hijau. Penilaian dilakukan berdasarkan hasil kerja sama 7 (tujuh) instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Sosial, Puskesmas Muara Dua dan Puskesmas Muara Satu.¹¹

Penghargaan lain yang di peroleh Pemerintah Kota Lhokseumawe dalam hal pelayanan publik adalah meraih prestasi gemilang dengan meningkatnya predikat Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dari CC menjadi B pada Tahun 2023.¹²

Berdasarkan informasi tersebut di atas, salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik yang berkontribusi dalam memberikan predikat kategori kualitas tertinggi yaitu Disdukcapil Kota Lhokseumawe. Disdukcapil memberikan kontribusi dalam memberikan pelayanan publik yang baik

¹¹ Pemerintah Aceh, <https://www.acehprov.go.id/berita/kategori/pemerintahan/pemko-lhokseumawe-raih-penghargaan-ombudsman>, diakses pada Tanggal 9 Desember 2023.

¹² Harapan Daerah, <https://hariandaerah.com/pemerintah-lhokseumawe-raih-penghargaan-kemenpan-rb/> diakses pada Tanggal 9 Desember 2023.

sehingga Kota Lhokseumawe mendapatkan predikat kepatuhan pelayanan publik 2022 kategori kualitas tertinggi. Pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Lhokseumawe berupa pelayanan dan pendaftaran penduduk, bidang pencatatan sipil, dan bidang pengelola informasi administrasi kependudukan.

Meskipun Kota Lhokseumawe telah berhasil meraih predikat tinggi dalam kepatuhan terhadap Pemenuhan Standar Pelayanan Publik, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, namun pelaksanaan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) pada layanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe masih menghadapi sejumlah hambatan dalam pelaksanaannya.

Salah satu kendala yang masih dihadapi adalah adanya proses birokrasi yang tidak berjalan dengan baik, seperti halnya pada Tanggal 11 April 2022 yang lalu, di mana adanya pergantian Kepala Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Lhokseumawe tanpa berkoordinasi atau tanpa izin dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Sehingga sistem kependudukan ditutup sementara oleh Kementerian Dalam Negeri. Akibat gangguan jaringan tersebut, pelayanan untuk masyarakat yang ingin membuat E-KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dan Surat Pindah juga ikut terganggu.

Hal tersebut berdampak pula pada pembuatan kartu BPJS Kesehatan untuk berobat.¹³

Selain permasalahan tersebut di atas, permasalahan lain yang muncul terhadap pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan yang baik adalah mengenai tidak stabilnya arus listrik hingga menyebabkan sejumlah perangkat elektronik harus dimatikan dan Blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) Kosong.¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa orang masyarakat yang melakukan aktivitas di Kantor Disdukcapil Kota Lhokseumawe diketahui bahwa, pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil masih lambat dan tidak sesuai dengan aturan yang ada.¹⁵ Adanya ketidakpuasan terhadap kinerja Disdukcapil Kota Lhokseumawe terhadap pelayanan yang diberikan juga terlihat dari survey kepuasan masyarakat (SKM) kepada Disdukcapil Kota Lhokseumawe yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Disdukcapil Kota Lhokseumawe

Answer	Percentacy	Vote
Sangat Puas	 36.4%	16
Puas	 27.3%	12
Kurang Puas	 36.4%	16

¹³ Kepala Disdukcapil Lhokseumawe Dicapot, Layanan Kependudukan Tutup sejak 11 April", Klik untuk baca: <https://regional.kompas.com/read/2022/04/18/144323678/kepala-disdukcapil-lhokseumawe-dicapot-layanan-kependudukan-tutup-sejak-11>. Di akses pada Tanggal 9 Desember 2023.

¹⁴<https://www.dialeksis.com/aceh/setelah-kosong-4-pekan-blanko-ktp-el-kembali-tersedia-di-lhokseumawe/> diakses Pada Tanggal 9 Desember 2023.

¹⁵ Hasil wawancara dengan beberapa orang masyarakat Kota Lhokseumawe dalam proses pembuatan e-KTP Tanggal 30 Januari 2024.

Sumber: Disdukcapil Kota Lhokseumawe.¹⁶

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa, kepuasan masyarakat Kota Lhokseumawe terhadap tata kelola pemerintahan dan juga pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Lhokseumawe belum maksimal. Masih ada beberapa masyarakat yang merasakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Salah satu penyebab adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil Kota Lhokseumawe adalah adanya biaya yang harus dikeluarkan untuk kepengurusan proses pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) baru, hasil wawancara diketahui bahwa proses pembuatan e-KTP diperlukan biaya untuk kepengurusannya. Hal ini tidak sesuai dengan aturan yang ada Disdukcapil Kota Lhokseumawe. Berdasarkan data yang diperoleh untuk proses pembuatan e-KTP tidak memerlukan biaya apapun dan waktu penyelesaiannya 3 hari kerja, namun pada kenyataannya bisa hingga 2 minggu penyelesaian.¹⁷ Hal ini bertolak belakang dengan Visi dan Misi serta prinsip-prinsip pelayanan publik Disdukcapil Kota Lhokseumawe.

Mengenai adanya biaya dalam proses pembuatan e-KTP tersebut di atas berdasarkan Qanun Kota Lhokseumawe Nomor 3 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Qanun Kota Lhokseumawe Nomor 05 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, yang mana berdasarkan Pasal 92 mengenai Sanksi Administrasi menyebutkan bahwa:

¹⁶ Data diperoleh dari <https://disdukcapil.lhokseumawekota.go.id/polling.html>, diakses Tanggal 31 Januari 2024

¹⁷ Data diperoleh dari <https://disdukcapil.lhokseumawekota.go.id>, diakses Tanggal 30 Januari 2024

Setiap penduduk dikenai sanksi administratif berupa denda, apabila:

- a. pembetulan/perubahan/kehilangan/kerusakan/keterlambatan pengurusan melewati batas usia 17 (tujuh belas) tahun di KTP el dikenakan denda sebesar Rp. 25.000,- (dua puluh lima ribu rupiah).
- b. pembetulan/kehilangan/pengganti Kartu Keluarga (KK) dikenakan denda sebesar Rp. 20.000,- (dua puluh ribu rupiah);
- c. pembetulan akta kelahiran disebabkan kekeliruan dari pemohon dikenakan denda sebesar Rp. 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah)
- d. pengganti akta kelahiran disebabkan hilang/rusak dikenakan denda sebesar Rp. 35.000,- (tiga puluh lima ribu rupiah).
- e. keterlambatan pengurusan akta kelahiran 60 (enam puluh) hari dikenakan denda Rp. 25.000,- (dua puluh lima ribu rupiah).
- f. keterlambatan pengurusan akta kelahiran lebih dari 1 (satu) tahun dikenakan denda Rp. 35.000,- (tiga puluh lima ribu rupiah).

Berdasarkan penjelasan Qanun di atas diketahui bahwa adanya sanksi administrasi terhadap beberapa hal yang menyebabkan seseorang dikenakan sanksi denda dalam proses pembuatan e-KTP. Namun disamping itu, hal tersebut bertolak belakang dengan aturan yang ada di Disdukcapil dan juga yang terjadi pada kenyataannya.

Data tersebut di atas, diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Raihani, Berdasarkan temuan peneliti di lapangan dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kota Lhokseumawe masih belum optimal, hal ini karena faktor kedisiplinan, tanggung jawab dan profesionalitas para petugas yang bekerja masih rendah, sehingga pelayanan yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan mudah dan cepat menjadi sangat lambat walaupun seluruh sistem yang digunakan sudah menggunakan sistem yang canggih atau SIAK terpusat. Hambatan utama dalam proses pelayanan publik yang terjadi di kantor Disdukcapil Kota Lhokseumawe diantaranya

adalah masalah gangguan jaringan, masalah penyediaan sarana habis pakai, serta disiplin para petugas pelayanan yang masih rendah.¹⁸

Selain hasil penelitian di atas, hasil penelitian yang dilakukan Hanif Furqan Haris mengenai Penerapan Inovasi Barcode Dalam Mempercepat Proses Penerbitan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe Provinsi Aceh. Pelaksanaan Barcode dalam kepengurusan administrasi kependudukan telah berjalan dengan baik yang dinilai telah berhasil dalam meningkatkan kualitas dan mempercepat proses pelayanan walaupun terdapat beberapa kendala berupa konektivitas jaringan yang disediakan pemerintah pusat masih memiliki gangguan, minimnya kuantitas pegawai dan masyarakat kurang paham terkait keabsahan *Barcode*. Penerapan Inovasi *Barcode* pada dokumen kependudukan dengan maksud terciptanya pelayanan yang tepat, cepat dan akurat. rendahnya angka penerbitan Kartu Keluarga di Kota Lhokseumawe disebabkan beberapa faktor. disebabkan karena kurangnya pengetahuan masyarakat setempat akan penerapan barcode pada dokumen kependudukan serta belum maksimalnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mempublikasikan tentang inovasi barcode.¹⁹

¹⁸ Raihani, Indonesia Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP (Studi Kasus pada Dinas Catatan Sipil Kota Lhokseumawe), *Kajian Administrasi Negara: Riset Dan Pengabdian, Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nasional, 2021, hlm.153

¹⁹ Anif Furqan, Penerapan Inovasi Barcode Dalam Mempercepat Proses Penerbitan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe Provinsi Aceh, Asdaf Provinsi Aceh, Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, 2022.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam pada pelayanan publik di kantor Disdukcapil Kota Lhokseumawe dengan judul penelitian “Penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) pada pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) pada pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe?
2. Bagaimana kendala dalam penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) pada pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe?
3. Bagaimana upaya penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) pada pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan Penelitian ialah:

1. Menganalisis Penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) pada pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.
2. Menganalisis kendala dalam penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) pada pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.
3. Menganalisis upaya Penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) pada pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, referensi, atau bahan tambahan bagi mahasiswa fakultas hukum maupun masyarakat luas untuk mengetahui Penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) pada pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini di harapkan menjadi pedoman dan masukan bagi pemerintah Kota Lhokseumawe, khususnya Disdukcapil dalam menerapkan prinsip-prinsip hukum tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) pada pelayanan publik.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan guna membandingkan dan memudahkan penulis untuk menyusun penelitian ini. Penelitian terdahulu juga dapat digunakan sebagai orisinalitas penelitian yang sedang ditulis. Berikut penelitian terdahulu yang terkait penelitian yang dilakukan peneliti:

1. Supratman Tahir, dalam penelitiannya yang berjudul *Implementasi Prinsip Good Governance Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. Hasil penelitiannya diketahui bahwa, *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone* belum sepenuhnya berjalan secara efektif, terarah dan sistematis, dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Dilihat pada karakteristik prinsip-prinsip *Good Governance* yang sudah diterapkan sebagai berikut: akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan aturan hukum. Dan salah satu diantaranya belum berjalan secara efektif yaitu prinsip akuntabilitas sedangkan prinsip transparansi, partisipasi, dan aturan hukum sudah cukup efektif sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap Efektifitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone* dapat dilihat tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.²⁰

²⁰ Supratman Tahir, *Implementasi Prinsip Good Governance Terhadap Efektifitas Pelayanan*

2. Faissal Malik dan Syawal Abdulajid, dengan judul penelitian penerapan prinsip *Good Governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah sebagai upaya pencegahan tindak pidana korupsi (studi pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil, Dan Badan Pertanahan Nasional/ Tata Ruang Kota Ternate). Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengkaji penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* oleh instansi pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Badan Pertanahan Nasional dan Tata Ruang Kota Ternate; (2) mengkaji optimalisasi pemerintah pusat maupun daerah dalam penegakan asas-asas *Good Governance* dalam upaya pemberantasan tindak pidana korupsi. Metode penelitian ini merupakan penelitian hukum normatife empiris (*mix method*). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan peraturan perundang-undangan, (*statute approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk mewujudkan *Good Governance* dibutuhkan komitmen dan konsistensi dari semua pihak, aparatur negara, dunia usaha, dan masyarakat, dan pelaksanaannya di samping menuntut adanya koordinasi yang baik, juga persyaratan integritas, profesionalitas, etos kerja dan moral yang tinggi. Selain itu diperlukan adanya laporan dan rencana strategis yang transparan melalui prinsip-prinsip *Good Governance* dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang Bersih Korupsi, Kolusi Serta Nepotisme di Dinas Kependudukan Dan

Catatan Sipil (Dukcapil) dan Kantor Pertanahan Kota Ternate.²¹

3. Shafira Zalsabilah Arifah, dalam penelitiannya yang berjudul Strategi Penerapan *Good Governance* Pada Pemerintahan Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi penerapan *Good Governance* di pemerintahan kota Makassar, apa yang menjadi faktor penghambat dan peluang penerapan *Good Governance* dan bagaimana perspektif *siyasah syar'iyah* mengenai *Good Governance*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian lapangan, dengan menggunakan pendekatan yuridis empiris dan pendekatan normatif syar'i. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Good Governance* di kota Makassar dalam bidang pelayanan publik dilakukan dengan metode pelayanan digital dalam hal pemberian pelayanan terhadap masyarakat, sementara faktor penghambat ditandai dengan masih terbatasnya kemampuan sumber daya manusia, serta budaya kerja para pekerja yang masih tergolong lemah, serta faktor peluang ditandai dengan sudah tersedianya sarana fasilitas yang memadai demi menunjang pelayanan terhadap masyarakat di masing-masing kantor pemerintahan kota Makassar, serta adanya dukungan dari masyarakat berupa kritik dan saran mengenai kualitas layanan. Pada prinsipnya, penerapan *Good Governance* di pemerintahan akan memberikan dampak utama bagi kemaslahatan masyarakat yang selaras

²¹ Faissal Malik dan Syawal Abdulajid, Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Instansi Pemerintah Sebagai Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi (Studi Pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil, Dan Badan Pertanahan Nasional/ Tata Ruang Kota Ternate) Fakultas Hukum, Universitas Khairun, *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha* Vol. 11 No. 3 September, 2023.

dengan prinsip siyasah syar'iyah yaitu mashlahah mursalah.²²

4. Andreas Noviyanto, dalam penelitiannya yang berjudul Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilihat dari pelaksanaan prinsi-prinsip *Good Governance*, seperti aspek akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masih belum maksimal. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian, yang menyebabkan pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum berjalan dengan optimal, melihat dari akuntabilitas adanya ketidaksesuaian antara pelaksanaan dengan standar operasional (SOP), serta ada ketidakjelasan penyelesaian pelayanan, tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika dilihat dari aspek transparansi kurangnya ketersediaan mengenai pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum maksimal dalam menggunakan website resmi dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Dan dari aspek yang terakhir yaitu partisipasi, masyarakat belum sepenuhnya terlibat dalam memberikan kritik dan saran dan ketidakterlibatan masyarakat dalam mengevaluasi

²² Shafira Zalsabilah Arifah, dalam penelitiannya yang berjudul Strategi Penerapan *Good Governance* Pada Pemerintahan Kota Makassar. Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, *Jurnal Al Tasyri'iyah* Vol. 2 No. 2 Tahun 2022. hlm.84

pelayanan.²³

5. Surya Dailiati, Dalam penelitiannya yang berjudul *Prinsip-Prinsip Good Governance Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prinsip-prinsip *Good Governance*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara serta kuesioner. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah aparatur sipil negara dan masyarakat yang mengurus administrasi. Data yang diperoleh, dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif yang terdiri dari reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan penelitian bahwa penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sudah baik tetapi ada beberapa yang perlu ditingkatkan. Yakni, kesetaraan dan tegaknya supremasi hukum. Untuk itu perlu adanya peningkatan pada beberapa aspek.²⁴

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu di atas, jika dikaitkan dengan penelitian yang peneliti lakukan dengan judul penelitian Penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) pada pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe dapat di ketahui bahwa adanya persamaan dan perbedaan.

²³ Andreas Noviyanto, dkk. Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, Bandung, Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi, *Jurnal Caraka Prabhu*, Vol. 3 No. 1 Juni 2019, hlm.92

²⁴ Surya Dailiati, Prinsip-Prinsip *Good Governance* Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, Universitas Lancang Kuning, *Jurnal Niara* Vol. 9, No. 2 Januari 2017, hlm.45

Adapun persamaan penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian terdahulu di atas adalah sama-sama meneliti mengenai penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam konteks pelayanan publik di Pemerintahan dan juga di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sedangkan perbedaan antara penelitian peneliti dan penelitian terdahulu di atas, penelitian di atas berfokus pada penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam konteks pelayanan publik terhadap aspek akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan aturan hukum. Sedangkan penelitian peneliti berfokus pada Penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) pada pelayanan publik terhadap visi, misi, motto dan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik Disdukcapil Kota Lhokseumawe.

F. Kerangka Pemikiran

1. Kerangka Teori

a. Teori Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)

Governance dalam bahasa Inggris berarti tindakan, fakta, pola, dan kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan.²⁵ Menurut Kooiman bahwa *governance* lebih merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerin

²⁵ Sedarmayanti., *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Bandung, CV. Mandar Maju 2009, hlm. 393

tah atas kepentingan-kepentingan tersebut.²⁶

Sedarmayanti menyatakan bahwa *Good Governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan penyediaan publik *goods and service*. Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) salah satu unsur yang harus terpenuhi adalah adanya komitmen dari semua anggota dalam satuan organisasi/ lembaga dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih, mengedepankan dan mempertimbangkan unsur-unsur efektivitas, efisiensi dan ekonomis dalam memberikan layanan prima kepada publik²⁷.

Menurut Komite Nasional Kebijakan *Governance* berpendapat bahwa pemerintahan di Indonesia mempunyai tanggung jawab dalam menerapkan standar *Good Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) yang telah diterapkan standar internasional.²⁸

Selanjutnya *OECD* dan *World Bank* mengartikan *Good Governance* adalah penyelenggaraan manajemen pembangunan sosial dan bertanggungjawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi secara politik dan administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan kerangka kerja politik dan hukum

²⁶ *Ibid*, hlm 2

²⁷ Sedarmayanti. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung, CV. Mandar Maju, 2003, hlm.2

²⁸ Adrian Sutedi. *Good Corporate Governance*. Jakarta, Sinar Grafika, 2011, hlm. 30

bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.²⁹

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan *Good Governance* adalah cara pemerintahan yang melibatkan penggunaan kekuasaan ekonomi, politik, dan administratif untuk mengelola urusan negara di berbagai tingkat. Tata kelola ini mencakup semua proses, mekanisme, dan lembaga-lembaga di mana warga dan kelompok masyarakat dapat menyampaikan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban, dan menjembatani perbedaan di antara mereka.

Menurut Mardiasmo mengemukakan bahwa orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan *Good Governance*, dimana pengertian dasarnya adalah tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu tujuan implementasi *Good government governance* adalah untuk menjaga keseimbangan antara pencapaian tujuan pemerintahan dengan tujuan masyarakat. Agar tujuan ini dapat tercapai, *perlu adanya prinsip-prinsip good government governance* yang diantaranya membahas hubungan antara akuntabilitas, transparansi, serta pengawasan dengan pengelolaan anggaran.³⁰

Konsep ini menekankan bahwa pemerintahan yang baik harus menjalankan tugasnya dengan integritas, bebas dari korupsi, dan bersifat responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks

²⁹ Sedarmayanti., *Reformasi Administrasi Publik Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan* (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik). Cet. II, Bandung, PT. Refika Aditama, 2010, hlm, 273

³⁰ Mardiasmo. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta, Andi. 2009, hlm.114

Good Governance, keputusan pemerintah harus diambil melalui proses yang terbuka, dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat sehingga kebijakan yang dihasilkan dapat mencerminkan kepentingan dan aspirasi rakyat. Penerapan prinsip-prinsip ini juga memastikan adanya akuntabilitas yang tinggi, di mana pemerintah harus bertanggung jawab atas tindakan dan kebijakannya. Melalui *Good Governance*, diharapkan pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya, memberikan pelayanan publik yang berkualitas, serta menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pembangunan yang berkelanjutan.

Tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) memiliki keterkaitan yang sangat penting dengan pelayanan publik, terutama di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe. Dalam konteks ini, *Good Governance* menekankan prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pengelolaan kebijakan. Dengan menerapkan prinsip transparansi, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat terkait prosedur pelayanan, persyaratan administratif, dan hak-hak mereka. Akuntabilitas mengharuskan kantor ini untuk bertanggung jawab atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil, sehingga masyarakat memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

Teori *Good Governance* dijadikan sebagai *Grand Teori*, menjadi dasar utama dalam penelitian ini. *Good Governance* memberikan

kerangka kerja yang melibatkan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pengelolaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b. Teori Akuntabilitas

Webster mendefinisikan akuntabilitas merupakan suatu keadaan yang dapat dipertanggungjawabkan, bertanggungjawab, dan akuntabel. Arti kata akuntabel adalah: pertama, dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan, sebagaimana seorang manusia bertanggungjawab kepada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan. Kedua, memiliki kemampuan untuk dipertanggungjawabkan secara eksplisit, dan ketiga, sesuatu yang biasa di perhitungkan atau dipertanggungjawabkan.³¹

Akuntabilitas dalam pengertian yang sempit dapat diartikan sebagai bentuk pertanggung jawaban pegawai atas organisasi atau instansinya, dalam pengertian luas, akuntabilitas dapat di pahami kewajiban pegawai untuk memberikan pertanggung jawaban atas kinerja yang dipertanggung jawabkan kepada pihak yang lebih tinggi kepada pihak instansi ataupun kemasayarakat umum.³²

Akuntabilitas menurut Joko Widodo didefinisikan sebagai sebuah perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan dari pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan

³¹ Waluyo. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung, Mandar Maju, 2007, hlm.203

³² Moehariono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2014, hlm.99)

dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.³³ Selain itu, menurut Miriam Budiarjo mengemukakan akuntabilitas sebagai bentuk pertanggungjawaban dari pihak yang diberi kuasa mandat untuk memerintah (pemerintah) oleh pihak yang memberikan mandat (rakyat).³⁴

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas adalah kewajiban seseorang atau suatu lembaga untuk bertanggung jawab atas tindakan, keputusan, dan pengelolaan sumber daya yang dilakukan. Dalam bidang pemerintahan atau organisasi, akuntabilitas mencakup transparansi terhadap kebijakan dan keputusan yang diambil, serta kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban kepada pihak-pihak yang berkepentingan, seperti masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya. Akuntabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa pihak yang memiliki tanggung jawab dapat diidentifikasi dan dipertanggungjawabkan atas tindakan mereka, mendukung integritas, dan membangun kepercayaan dalam suatu sistem atau lembaga.

Dalam tata kelola pemerintahan (*Good Governance*), akuntabilitas adalah salah satu prinsip penting dalam *Good Governance*. Konsep ini menjadi salah satu bentuk acuan dalam upaya

³³ Joko Widodo, *Good Governance: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya, Insan Cendekiawan. 2001, hlm.30

³⁴ Raba, Manggaukang. *Akuntabilitas Konsep Dan Implementasi*. Malang, Universitas Muhammadiyah Malang Press, 2006, hlm.80

peningkatan kualitas pada beberapa aspek pemerintahan, tidak hanya mengacu pada perbaikan sarana dan prasarana melainkan salah satunya adalah dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik.

Akuntabilitas memiliki peran untuk melihat tingkat kesesuaian dan tolak ukur kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Dwiyanto Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian dan ketepatan penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder.³⁵

Pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe, teori akuntabilitas dan konsep *Good Governance* memiliki keterkaitan yang erat. Prinsip transparansi, yang merupakan inti dari akuntabilitas, dipadukan dengan *Good Governance* untuk memastikan bahwa informasi terkait kebijakan, prosedur, dan hasil pelayanan publik mudah diakses dan dimengerti oleh masyarakat.

Penerapan teori akuntabilitas juga menekankan pertanggungjawaban, di mana Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan tindakan dan keputusannya kepada

³⁵ Dwiyanto, Agus et al. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan, UGM, 2002, hlm55

masyarakat dan pihak terkait.

Sementara itu, aspek efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan sumber daya, yang juga tercakup dalam teori akuntabilitas, dapat diterapkan melalui *Good Governance* untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Dengan mengintegrasikan teori akuntabilitas dan *Good Governance*, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Lhokseumawe diharapkan dapat mengembangkan sistem pelayanan publik yang tidak hanya adil, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, menciptakan lingkungan administratif yang transparan, partisipatif, dan akuntabel.

Teori Akuntabilitas digunakan sebagai *Midle Teori*, berperan sebagai landasan konsep yang lebih spesifik dan terfokus. Teori ini menyoroti tanggung jawab Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Lhokseumawe tersebut dalam menjelaskan, mempertanggungjawabkan, dan mengelola tindakan serta keputusan terkait pelayanan publiknya. Dengan menerapkan prinsip akuntabilitas, penelitian ini bertujuan memastikan bahwa Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dipertanggungjawabkan atas kualitas dan keberlanjutan pelayanannya.

c. Teori Kepastian Hukum

Teori kepastian hukum merupakan suatu teori yang menjelaskan

mengenai suatu kepastian terhadap dalam aspek hukum. Teori kepastian hukum ini mengatur bagaimana bekerjanya hukum yang sesuai dengan ketentuan yang ada. Memberikan kepastian terhadap seseorang mengenai kedudukannya di dalam hukum. Hukum yang bekerja sesuai dengan norma-norma yang berlaku dan tidak saling berbenturan.³⁶ Dengan adanya kepastian hukum, maka seseorang akan mendapatkan perlindungan hukum tersebut.

Kepastian hukum secara umum telah diatur dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 (UUD 1945) pada Pasal 28D ayat (1) pada intinya mengatakan tiap warga Negara Republik Indonesia memiliki hak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.

Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum merupakan sebuah jaminan bahwa hukum tersebut harus dijalankan dengan cara yang baik. Kepastian hukum menghendaki adanya upaya pengaturan hukum dalam perundang-undangan yang dibuat oleh pihak yang berwenang dan berwibawa, sehingga aturan-aturan itu memiliki aspek yuridis yang dapat menjamin adanya kepastian bahwa hukum berfungsi sebagai suatu peraturan yang harus ditaati.³⁷

Selain itu menurut Hans Kelsen dalam bukunya I Dewa Gede Atmadja dan I Nyoman Putu Budartha menjelaskan bahwa kepastian

³⁶ CST Kansil, et.al, "*Kamus Istilah Hukum*", Jakarta, Jala Permata Aksara, 2009, hlm. 385.

³⁷ Asikin zainal, *Pengantar Tata Hukum Indonesia*, Jakarta, Rajawali Press, 2012, hlm.138

hukum yaitu aturan hukum yang telah dirumuskan dalam bentuk undang-undang serta memberikan sanksi bagi tindakan yang melanggar hukum. Hans Kelsen bertumpu pada prinsip imputasi yaitu prinsip yang menggunakan asumsi bahwa manusia itu bebas, sehingga dengan kebebasannya itu maka ia harus bertanggungjawab.³⁸

Menurut Gustav Radbruch keadilan dan kepastian hukum merupakan bagian-bagian yang tetap dari hukum. Beliau berpendapat bahwa keadilan dan kepastian hukum harus diperhatikan, kepastian hukum harus dijaga demi keamanan dan ketertiban suatu negara. Akhirnya hukum positif harus selalu ditaati. Berdasarkan teori kepastian hukum dan nilai yang ingin dicapai yaitu nilai keadilan dan kebahagiaan.³⁹

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diketahui bahwa hukum adalah suatu konsep dalam ilmu hukum yang menekankan pentingnya adanya kepastian atau kejelasan dalam peraturan hukum. Teori ini menyatakan bahwa hukum harus dirumuskan dengan jelas dan pasti sehingga setiap orang dapat mengetahui dan memahami apa yang dilarang atau diizinkan oleh hukum.

Teori Kepastian Hukum dalam penelitian ini dapat memberikan perspektif yang mendalam tentang sejauh mana penerapan prinsip *Good Governance* dapat memberikan kepastian hukum dalam konteks

³⁸I Dewa Gede Atmadja dan I Nyoman Putu Budartha, *Teori-Teori Hukum*, Malang, Setara Press, 2018, hlm. 205

³⁹ Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum* (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis), Jakarta, Penerbit Toko Gunung Agung, 2002, hlm. 82-83

pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Serta untuk menganalisis sejauh mana kepastian hukum diberikan kepada warga negara yang menjadi penerima layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Aspek ini mencakup pemahaman hukum terkait hak-hak masyarakat, perlindungan hukum, dan jaminan bahwa proses pelayanan berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) pada pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe sangat erat kaitannya dengan teori kepastian hukum. Teori kepastian hukum memegang peran krusial dalam menjamin bahwa proses pelayanan publik berlangsung sesuai dengan norma-norma hukum yang berlaku.

Teori kepastian hukum menjamin bahwa setiap pihak memiliki akses yang sama terhadap informasi dan dapat berpartisipasi dengan keyakinan bahwa hak-hak mereka akan dihormati dan dilindungi. Kejelasan prosedur administratif dan ketersediaan informasi terbuka menguatkan keyakinan masyarakat bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilaksanakan dengan integritas dan tanpa penyelewengan hukum. Dengan demikian, penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe memberikan pelayanan publik yang adil, transparan, dan sesuai dengan nilai-nilai hukum yang berlaku.

Teori Kepastian Hukum diaplikasikan sebagai *Applied Teori*,

memberikan pandangan lebih khusus terkait implementasi *Good Governance* pada aspek hukum dalam pelayanan publik. Dengan memahami teori ini, penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana ketentuan hukum yang jelas dapat mendukung atau bahkan meningkatkan efektivitas dan keadilan dalam pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe. Dengan menggabungkan ketiga teori ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan terkait dengan implementasi *Good Governance* pada pelayanan publik di kantor tersebut.

2. Kerangka Konseptual

Agar tidak terjadi perbedaan pengertian tentang konsep-konsep yang dipergunakan dalam penelitian ini, maka perlu diuraikan pengertian-pengertian konsep yang dipakai dalam penulisan ini, antara lain:

- a. *Good Governance* adalah praktek penyelenggaran pemerintah yang menjalankan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan visi dan misi.
- b. Pelayanan publik adalah suatu konsep yang mencakup berbagai kegiatan atau layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini bertujuan untuk memberikan manfaat secara langsung kepada warga negara atau penduduk suatu wilayah.
- c. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe adalah suatu instansi pemerintahan yang mempunyai tugas dan wewenang

menjalankan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan visi dan misi.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yaitu suatu penelitian yang memusatkan terhadap gejala-gejala sosial dan budaya yang ada dalam kehidupan manusia yang digunakan untuk memperoleh gambaran yang berlaku.⁴⁰ Dalam penelitian ini, akan lebih fokus pada pemahaman mendalam terhadap bagaimana prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik diterapkan dalam praktik pelayanan publik.

b. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian untuk penulisan ini adalah menggunakan metode pendekatan yuridis empiris/yuridis sosiologis, yaitu suatu penelitian yang menggunakan metode pendekatan terhadap masalah yang ada dalam masyarakat dan melihat norma-norma hukum yang berlaku kemudian dihubungkan dengan fakta-fakta hukum yang terdapat di lapangan.⁴¹

Adapun terhadap penelitian ini yaitu penelitian ini mencoba memahami bagaimana prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang

⁴⁰Burhan Asafa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2007, hlm. 21.

⁴¹ Bambang Sunggono. *Metodelogi Penelitian Hukum*. Jakarta, Rajawali Pers, 2003, hlm

baik diterapkan dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe dengan cara yang tidak hanya teoretis (yuridis) tetapi juga berbasis pada pengalaman dan fakta-fakta yang teramati di lapangan (empiris). Pendekatan ini memberikan dimensi lebih luas dan kontekstual terhadap pemahaman dan analisis terhadap Penerapan prinsip-prinsip dalam konteks pelayanan publik.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe. Adapun alasan memilih Disdukcapil sebagai lokasi penelitian adalah, institusi ini memegang peran krusial dalam mengelola data kependudukan yang memiliki dampak langsung pada kehidupan sehari-hari masyarakat, seperti akses dokumen identitas dan keakuratan data.

Penelitian di Disdukcapil Kota Lhokseumawe memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana prinsip-prinsip *Good Governance* diimplementasikan. Selain itu, pemilihan lokasi ini dengan hasil penelitian dapat menjadi dasar untuk rekomendasi guna meningkatkan kualitas pelayanan. Pentingnya keterbukaan dan transparansi dalam memberikan informasi kepada masyarakat menjadi fokus evaluasi. Serta hasil penelitian di Disdukcapil dapat memberikan keteladanan bagi instansi pemerintahan lain dalam upaya menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* pada pelayanan publik secara efektif. Sehingga, pemilihan lokasi penelitian ini bukan hanya bersifat kontekstual,

tetapi juga memiliki potensi untuk memberikan dampak positif terhadap perbaikan sistem pelayanan publik secara berkelanjutan di Kota Lhokseumawe.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan sekumpulan orang atau sekelompok orang yang memenuhi syarat tertentu dan berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi juga dapat diartikan sebagai beberapa manusia yang memiliki karakteristik atau ciri-ciri yang sama.⁴² Untuk itu, penentuan populasi dapat disesuaikan dengan judul penelitian dan rumusan masalah penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe yang merupakan objek sekaligus lokasi penelitian peneliti.

Sampel Penelitian adalah jumlah responden penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti dalam melakukan penelitian.⁴³ Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan cara Non Random Sampling atau Purposive Sampling, yaitu cara menentukan sampel dimana peneliti telah menentukan/menunjuk sendiri sampel dalam penelitiannya.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data skunder. Data skunder dapat diperoleh melalui studi kepustakaan, meliputi peraturan perundang-

⁴²Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press, 2006, hlm.172

⁴³*Ibid*, hlm. 93.

undangan, buku, situs internet, media massa, kamus dan data lain, yang terbagi atas:⁴⁴

1) Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.⁴⁵ Sumber data utama ini diperoleh melalui kegiatan penelitian lapangan yang diperoleh langsung dari semua pihak yang terlibat langsung dalam objek penelitian. Data yang diperoleh dari lapangan, dalam hal data yang berkaitan dengan Penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) Pada Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe pada tahun 2019-2023.

2) Data Skunder

Dalam mendukung data primer, penulis juga menggunakan data skunder. Data sekunder diperoleh dari hasil penelitian terhadap bahan-bahan kepustakaan hukum. Dalam penelitian ini data skunder terdiri dari:

a) Bahan Hukum Primer

Yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat yang mencakup perundang-undangan dan kaitannya dengan permasalahan yang diteliti. Adapun peraturan perundang-undangan tersebut adalah:

⁴⁴ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 1990, hlm.52

⁴⁵ Amiruddin dan Zainal Askin, *Pengantar Metode Penyusunan Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003, hlm. 107.

- (1) Undang-Undang Dasar 1945.
- (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah
- (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- (4) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- (5) Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.
- (6) Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.

b) Bahan Hukum Skunder

Bahan hukum penunjang data primer yang berasal dari buku, dokumen atau literatur yang berkaitan dengan objek penelitian khususnya yang berkaitan dengan Penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) Pada Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.

c) Bahan Hukum Tersier

Yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier yang digunakan pada penelitian ini adalah berupa Kamus Hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Ensiklopedia dan lain-lain.

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi lapangan (*field research*) dan studi kepustakaan (*library research*). Untuk memperoleh bahan-bahan atau data-data yang diperlukan dalam penelitian ini maka dilakukan pengumpulan datanya dengan menggunakan:

1) Wawancara

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik tanya jawab dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara terstruktur kepada informan dan responden. Adapun informan dan responden dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a) Informan, terdiri dari Sekretaris Disdukcapil Kota Lhokseumawe, Staf Ahli Walikota Bidang Pemerintahan, Hukum dan Politik Kota Lhokseumawe, Komisi A Anggota DPR Kota Lhokseumawe
- b) Responden, yaitu masyarakat yang menerima manfaat dari pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.

2) Dokumentasi

Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan sebagai sumber data pelengkap untuk melihat dokumen-dokumen atau arsip yang dianggap penting. Dalam penelitian ini, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, hasil rapat, catatan harian dan sebagainya mengenai Penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) Pada Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.

5. Analisis Data

Analisis data dilakukan, ketika semua data terkumpul baik data primer maupun data sekunder, maka data tersebut kemudian diolah dan dianalisis, dengan menggunakan analisis secara deskriptif analisis maksudnya data-data yang sudah terkumpul baik dari pengamatan, wawancara dinyatakan dalam bentuk kata atau kalimat sehingga didapatkan kesimpulan yang berhubungan dengan penelitian. Analisis kualitatif ini bersifat deskriptif yakni suatu kegiatan yang dilakukan penulis untuk menentukan isi atau makna aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek penelitian.⁴⁶

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal dan terus berjalan sepanjang proses penelitian berlangsung (*cycling process*). Pada umumnya, pedoman dalam menganalisa data penelitian dilakukan 4

⁴⁶ Zainuddin Ali MA. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta, Sinar Grafika. 2011, hlm 107

(empat) tahap, yaitu:

- 1) Tahap pertama pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan sejak penelitian terdahulu dan data yang diperoleh dituangkan dalam bentuk tulisan kemudian dianalisis.
- 2) Tahap kedua reduksi data. Reduksi data berusaha memberikan gambaran yang lebih jelas kepada peneliti tentang temuan-temuan pengamatannya dan untuk memudahkan mereka menemukan data pada saat mereka membutuhkannya.
- 3) Tahap ketiga penyajian atau display data. Yaitu melihat gambaran keseluruhan dari penelitian sehingga bisa ditarik kesimpulan yang tepat.
- 4) Tahap keempat penarikan kesimpulan atau verifikasi. Verifikasi ini merupakan tahapan akhir dalam penelitian yang dilakukan selama penelitian berlangsung.⁴⁷

⁴⁷ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung, Remaja Rosdakarya. 2014hlm. 157

