

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) mulai muncul di Indonesia sejak berakhirnya rezim orde baru (1997-1998) dan mulai dirintis pada era reformasi (1998) yang ditandai dengan perombakan system demokrasi yang bersih. Konsep *good governance* ini muncul akibat tidak adanya efektifitasnya kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan urusan publik. Oleh karenanya tata kelola pemerintahan yang baik menjadi harapan besar bagi seluruh warga negara. Dalam penyelenggaraan kepentingan publik tentunya masyarakat membutuhkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, efektif, efisien serta bertanggung jawab sehingga terciptanya kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah atau pelaku pelayanan publik(Maryam, 2016)

Good governance hadir untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap perilaku pemerintah yang menyimpang dalam penyelenggaraan urusan pemerintah. Sehingga banyak tuntutan dari masyarakat untuk adanya perubahan dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan Indonesia. Banyak permasalahan yang terjadi pada masa Orde Baru mulai dari masalah korupsi, kolusi, dan nepotisme, terjadinya pelanggaran HAM, sistem kelembagaan yang tidak berjalan dengan baik bahkan sampai tidak dilibatkannya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraanya. Selain itu dalam segala aspek urusan pemerintahan masih sangat bersifat sentralistik sehingga banyak masyarakat

bahkan pemerintahan daerah menjadi kewalahan dalam mendapatkan pelayanan yang baik dan juga penyelenggaraan urusan pemerintahan.

Melihat situasi di atas pemerintah mengeluarkan UU No. 22 Tahun 1999 yang mengatur tentang pemerintahan daerah undang-undang ini meletakkan otonomi yang luas kepada daerah, yang seluruh urusan pemerintah adalah urusan pemerintah daerah kecuali urusan absolut pemerintah pusat. Selain itu menempatkan daerah otonom tidak memiliki hubungan hierarki dengan pemerintahan di atasnya sehingga menyebabkan disharmoni hubungan antara pemerintahan daerah dan pemerintahan pusat.

Dengan adanya berbagai permasalahan yang ada pemerintah menetapkan UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah. Dalam UU ini pemerintah daerah berupaya untuk memberikan keseimbangan antara sentralisasi dan desentralisasi namun nampaknya dalam peraturan UU ini lebih cenderung mengarah kesentralistik kembali karena memberikan ruang yang terbatas bagi daerah untuk mengurus urusannya sendiri sehingga pemerintah daerah sangat tergantung pada pemerintah pusat.

Oleh karena itu, pemerintah menetapkan UU No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah dalam UU ini pembagian urusan pemerintah secara jelas sehingga dalam penyelenggaraannya otonomi daerah dilaksanakan berdasarkan 3 asas yakni desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantu. Akan tetapi, dalam perkembangannya pemerintah menetapkan UU No. 9 Tahun 2015 sebagai hasil revisi dari undang-undang sebelumnya. Yang mana dalam UU ini lebih mempertegas lagi beberapa ketentuan yang terdapat

pada UU sebelumnya. Dalam perjalannyapemertintah mengeluarkan peraturan UU No. 11 Tahun 2020 atau yang lebih tepatnya dikenal dengan UU Cipta Kerja. Dalam UU ini pemerintah melakukan beberapa perubahan termasuk keuangan daerah dan pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah. Dengan adanya pemabagian wewenang tersebut Pemerintah pusat memeberikan wewenang kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Dengan demikian pemerintah daerah memiliki tanggung jawab yang besar dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu upaya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat yakni dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi tentunya pemerintah daerah harus mempunyai banyak pertimbangan yang menjadi pegangan pokok agar konsep pelaksanaan otonom berjalan sebagaimana mestinya diantara pertimbangan tersebut tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*) menjadi suatu prinsip yang menjadi perhatian (Munawaroh, 2019). Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintah tentunya sebagai suatu terobosan baru yang dapat memperbaiki kinerja pemerintahan.

Memberikan pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban pemerintah kepada rakyat. Memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat umum adalah salah satu jenis pelayanan publik. Pelayanan ini merupakan hak warga negara sejak lahir hingga meninggal dan harus diberikan kepada negara dalam bentuk administrasi untuk keperluan data negara (Rossy dkk., 2023).

Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan seluruh warga negara dan penduduk, termasuk barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik sesuai dengan hukum yang berlaku (Pasal 1, ayat 1, Bab 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Menurut Ombudsman RI penilaian kualitas pelayanan publik didasarkan pada zonasi. Sistem ini mengelompokkan instansi pemerintah dalam tiga zona pelayanan berdasarkan tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Zona hijau menunjukkan tingkat kepatuhan tinggi terhadap standar pelayanan, zona kuning menunjukkan tingkat kepatuhan sedang, zona merah menunjukkan tingkat kepatuhan rendah. Ombudsman menggunakan berbagai indikator untuk menilai kualitas pelayanan publik termasuk ketersediaan persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, dan kualitas informasi yang diberikan kepada masyarakat dengan didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hanya Pemerintah Kabupaten TTU dan Manggarai Timur yang menerima peringkat Kualitas Tinggi, atau masuk zona hijau, ketika Ombudsman Indonesia mengunjungi NTT pada tahun 2023 dan mengevaluasi 161 unit pelayanan publik dari 22 kabupaten/kota dan pemerintah provinsi, termasuk dinas pendidikan, dinas pelayanan sosial, dinas investasi, dinas kesehatan, dinas kependudukan dan pencatatan sipil, dan dua Puskesmas dari 22 kabupaten/kota dan pemerintah provinsi. Kabupaten Manggarai Timur

memperoleh nilai B dengan skor 78,32, sedangkan Pemerintah Kabupaten TTU menerima skor tertinggi yaitu 82,65. Dengan skor 63,92, Pemerintah Provinsi NTT mengalami peningkatan dari skor tahun 2022 sebesar 80,93 yang berada di zona hijau, menjadi zona kuning (opini kualitas sedang). Empat pemerintah kabupaten berada di zona merah, memperoleh peringkat kualitas rendah, sementara tujuh belas pemerintah kabupaten berada di zona kuning, menerima evaluasi kualitas sedang. Temuan ini menunjukkan bahwa terdapat lebih banyak wilayah di zona kuning dan lebih sedikit kabupaten di zona merah.

Namun pada tahun 2024 terjadi peningkatan yang sebelumnya hanya terdapat dua kabupaten yang berada di zona hijau kini sudah bertambah menjadi 12 kabupaten yang berada di zona hijau dua di antaranya meraih zona hijau dengan kategori A (kualitas tertinggi), yaitu Kabupaten TTU (91,82) dan Kabupaten Manggarai Barat (89,62). Sementara 10 Pemda lainnya berhasil masuk ke zona hijau kategori B (kualitas tinggi), yaitu Kota Kupang (86,62), Kabupaten Belu (83,33), Kabupaten Manggarai (83,22), Kabupaten Kupang (83,17), Kabupaten Timor Tengah Selatan (82,87), Kabupaten Ende (82,06), Kabupaten Manggarai Timur (80,65), Kabupaten Nagekeo (80,42), Kabupaten Sikka (78,63), dan Kabupaten Sumba Barat (78,09). Penilaian ini dilakukan oleh Tim Penilai Ombudsman RI perwakilan NTT sejak akhir Mei sampai September 2024 terhadap 5 OPD dan 2 UPT Puskesmas, yang terdiri atas DPMPTSP, Dispendukcapil, Dinas Pendidikan, Dinkes, dan Dinsos. Penilaian tersebut mencakup 4 dimensi yakni, Dimensi input, proses, output, dan pengaduan.

Di kabupaten Sikka jika di lihat dari kualitas pelayanan publik yang diperoleh sudah masuk dalam zona hijau dengan pencapaian kualitas pelayanan 78,63%. Meskipun demikian Kabupaten Sikka berada di urutan ke-11 dari 12 kabupaten/kota yang meraih kualitas pelayanan di zona hijau. Hal ini terutama bermasalah bagi organisasi yang menawarkan layanan publik, karena kualitas layanan yang ditawarkan oleh suatu organisasi atau lembaga menentukan seberapa baik organisasi atau lembaga tersebut mencapai tujuannya. Untuk melayani masyarakat dengan lebih baik, pemerintah terus meningkatkan layanannya di sejumlah bidang administrasi, terutama pencatatan sipil dan administrasi kependudukan.

Untuk memastikan bahwa kualitas layanan publik yang ditawarkan memenuhi harapan, kantor kependudukan dan pencatatan sipil harus terus bekerja dengan sangat baik dan efektif sesuai dengan komponen fundamental prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Tahir, 2022). Baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada tingkat kepercayaan masyarakat oleh karena itu penyelenggara pelayanan harus menerapkan beberapa prinsip dalam *good governance* seperti profesionalitas, transparansi, pelayanan prima, partisipasi, efisiensi dan efektifitas serta supermasi hukum(Yuliyanti et al., 2022).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sikka, tentunya memiliki peran yang penting dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat mulai dari pembuatan KTP, KK, Akte Kelahiran dan sebagainya. Dalam hal ini masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang

cepat, ekonomis dan terjamin adanya kepastian sehingga pelayanan publik bisa berjalan sesuai harapan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Sikka sudah memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat hal ini ditandai dengan rasio pencapaian kinerja dari tahun 2019 sampai dengan 2023 sebesar 99,99% (Renstra Disdukcapil Kab.Sikka). Namun, warga Kabupaten Sikka terus sering mengeluhkan prosedur yang berbelat-larut, informasi yang tidak jelas, dan pejabat yang tidak ramah (Sikka, 2024).

Menurut rencana pembangunan daerah Kabupaten Sikka tahun 2024–2026, salah satu tantangan utama adalah tidak adanya pemerintahan yang akuntabel dan bersih, yang selanjutnya diuraikan dalam enam kategori:

- Ketidaktahuan masyarakat umum tentang pentingnya kepemilikan dokumen administrasi
- Saat ini tidak ada penduduk non-permanen terdaftar di Kabupaten Sikka.
- Saat ini tidak ada prosedur yang berlaku bagi penduduk non-permanen untuk mendaftar.
- Infrastruktur dan fasilitas masih berkualitas dan kuantitasnya buruk.
- Penggunaan data catatan sipil belum terintegrasi dengan sistem manajemen keamanan informasi ISO/IEC 27001.
- Organisasi pemerintah daerah yang menggunakan data catatan sipil belum mengadopsi sistem manajemen keamanan informasi ISO/IEC 27001.

Dari keenam masalah di atas mempunyai hubungan yang langsung dengan tugas dan fungsi Disdukcapil Kabupaten Sikka yang dijabarkan dalam masalah pokok, masalah dan akar masalah yang dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1.1

Masalah pokok, masalah dan akar masalah Disdukcapil Kab. Sikka

MasalahPokok	Masalah	Akar Masalah
Masih rendahnya kepemilikan dokumen Administrasi kependudukan	Kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan	Belum optimalnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya kepemilikan dokumen adminduk
Belum terdata penduduk non permanen di kab. Sikka	Belum terbangunnya sistem pendataan penduduk Non Permanen	Belum adanya sosialisasi terkait pendataan penduduk non permanen
Masih rendahnya kinerja aparatur dalam pelayanan Adminduk	Masih rendahnya profesionalitas ASN	Masih rendahnya kompetensi aparatur bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka
	Masih rendahnya kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana	Belum terpenuhinya standarisasi sarana dan prasarana kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka
Belum terpenuhinya Penerapan sistem Manajemen keamanan Info ISO/IEC 27001 dalam pemanfaatan data Adminduk	Masih rendahnya kualitas SDM aparatur sesuai standar ISO	Belum adanya bimtek Aparatur sesuai standar ISO

Belum diterapkannya sistem manajemen keamanan Informasi ISSO/IEC 270001 pada OPD pengguna data Adminduk	Belum ada sosialisasi pemahaman tentang standar ISO	Belum terselenggaranya sosialisasi sistem Manajemen keamanan Info ISO/IEC 27001
---	---	---

Sumber: Renstra DISDUKCAPIL 2024-2026

Berdasarkan hasil pendataan secara online penduduk non permanen di Kabupaten Sikka pada tahun 2023 terdapat 27 orang yang terdiri dari 16 laki-laki dan 11 perempuan. Pada tahun 2024 terdapat peningkatan yakni berjumlah 39 orang yang terdiri dari 31 laki-laki dan 8 perempuan. Dari berbagai permasalahan dan data yang diperoleh maka bisa disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil belum berkerja secara optimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai salah satu instansi yang berperan penting dalam memberikan pelayanan adminduk kepada masyarakat.

Meskipun terdapat beberapa permasalahan diatas, Disdukcapil sudah memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat hal ini dapat dilihat dari pencapaian kinerja sebesar 99,99%. Namun Sikka sebagai kabupaten dengan wilayah yang mencakup pulau tentunya membutuhkan kerja ekstra untuk memenuhi pelayanan publik. Dengan pencapaian yang ada pelayanan tidak hanya dirasakan oleh penduduk di wilayah sedaratan saja tetapi juga harus menjangkau pula penduduk yang ada di pulau-pulau. Maka peneliti tertarik untuk mengkaji bagaimana pola penerapan prinsip *good governance* dalam penelitian dengan judul “ **Penerapan Prinsip Good governance Dalam Pelayanan Publik Berdasarkan Zona Pelayanan Pada Disdukcapil.**

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik berdasarkan zona pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sikka?

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk menggambarkan dan menganalisis peran Disdukcapil dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat Kabupaten Sikka.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh daripada penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat mempunyai implikasi teoritis tentang penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Sikka serta sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji tentang penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Sikka

2. Manfaat Praktis

Sebagai sumbangan ilmiah bagi program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang tentang penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan

publik di pada Disdukcapil Kabupaten Sikka dan sebagai refleksi dan evaluasi bagi Disdukcapil dan masyarakat Kabupaten Sikka tentang pentingnya prinsip *good governance* dalam pelayanan publik.