

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, pemerintah Indonesia sedang menghadapi perubahan cepat dalam lingkungan strategis, yang mempengaruhi kemampuan negara dalam melaksanakan tugas. Salah satu perubahannya adalah penerapan paradigma Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*), yang mengarah pada penyelarasan peran dan fungsi antara pemerintah, swasta, dan masyarakat umum. Prinsip dasarnya adalah partisipasi, akuntabilitas, integritas, dan kepatuhan terhadap hukum. Jika konflik antar aktor dapat diselesaikan maka prinsip *Good Governance* akan bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Hal ini juga akan memudahkan pemerintah dalam menjalankan fungsinya dan berkomunikasi dengan masyarakat. (Uguy,2019)

Tata Kelola Pemerintahan yang dimaksud adalah sebuah proses pengelolaan kekuasaan negara yang menyediakan barang dan jasa publik yang dikenal sebagai pemerintahan. Selanjutnya, praktik terbaik disebut sebagai tata kelola yang baik. Untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang optimal, diperlukan partisipasi aktif dari sektor terkait dan masyarakat umum. Pemerintahan yang efisien memerlukan koordinasi yang baik, integritas, profesionalisme, serta etos kerja dan moralitas yang tinggi. Oleh karena itu, penerapan konsep *Good Governance* dalam pengelolaan suatu negara menjadi sebuah tantangan tersendiri.

Istilah *governance* sebenarnya sudah dikenal dalam literatur administrasi dan ilmu politik hampir 120 tahun, sejak Woodrow Wilson memperkenalkan

bidang studi Administrasi Publik kira-kira 120 tahun yang lalu. Tetapi selama itu governance hanya digunakan dalam konteks pengelolaan organisasi korporasi dan lembaga pendidikan tinggi. Oleh para teoritis dan praktisi administrasi Negara di Indonesia, terminologi *Good Governance* telah diterjemahkan menjadi penyelenggaraan pemerintahan yang baik UNDP tahun 1997, pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab LAN tahun 2004 dan ada juga yang mengartikan secara sempit sebagai pemerintahan yang bersih (Nuryanto.A.Daim 2014:43).

Dalam administrasi publik pengelolaan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan hal yang dilakukan oleh pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintah yang baik adalah sejalan dengan meningkatkan tingkat pengetahuan masyarakat di samping adanya pengaruh globalisasi. Pola lama pemerintah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan itu merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada perwujudan penyelenggaraan pemerintah yang baik. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintah yang baik di level pusat maupun daerah angin perubahan secara deras menghembus untuk menciptakan arus tata pemerintahan pada pelaksanaan konsep pemerintahan yang baik atau dikenal dengan *Good Governance* dengan sembilan prinsipnya.

Penerapan *Good Governance* di Indonesia sendiri baru benar-benar dirintis dan diterapkan sejak terbentuknya era Reformasi, pada era tersebut telah terjadi perubahan serta perombakkan sistem pemerintahan yang menuntut proses

demokrasi yang bersih, jujur, dan transparan. Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Bab VI Tentang Pemerintah Daerah Pasal 18A telah mengamanatkan mengenai upaya menciptakan suatu pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Sebagaimana yang tercantum pada poin dua disebutkan, bahwa "Hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan undang-undang" Berdasarkan hal tersebut, maka pelaksanaan pemerintahan daerah haruslah dilakukan secara baik dan seadil-adilnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku

Penerapan *Good Governance* sendiri telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Dalam hal ini, untuk terlaksananya asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan di daerah setidaknya Pemerintah Daerah menerapkan sembilan asas penyelenggaraan pemerintah sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 58 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, diantaranya asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggara negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, asas akuntabilitas, asas efisiensi, dan asas efektivitas. Penerapan asas-asas penyelenggaraan pemerintah tersebut yang nantinya dapat membantu pemerintah daerah dalam melakukan pembangunan daerah dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dan *stakeholder (public service)* secara baik, optimal, efektif dan efisien..

Dalam upaya mewujudkan *Good Governance*, maka pemerintah harus melakukan kerjasama dengan masyarakat. Kerjasama tersebut dapat dilakukan

dengan mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dilingkungan masyarakat itu sendiri. Dengan demikian pemerintah dan masyarakat memiliki peran dan tugas masing-masing untuk mewujudkan *Good Governance* tersebut. Pemerintah dan masyarakat tidak dapat berjalan sendiri dalam mewujudkan *Good Governance* karena pemerintah memiliki peran sebagai pengambil keputusan sedangkan masyarakat menjadi pendorong keputusan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Oleh karena itu kerjasama yang baik antara pemerintah dan masyarakat dapat mewujudkan *Good Governance* serta peningkatan kualitas layanan yang termasuk dalam pelayanan kependudukan.

Kantor Dinas Disdukcapil Kota Semarang menyediakan jenis pelayanan administratif dalam beberapa bentuk meliputi, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Surat Perizinan, Surat Kematian, hingga surat rekomendasi lainnya. Kontribusi pencapaian Disdukcapil Kota Semarang sudah meranah ke kegiatan online mulai dari pendaftaran via online untuk memaksimalkan teknologi pada perkembangan yang dinamis maka perlu adanya upaya penyelenggaraan layanan yang bisa menjangkau masyarakat dengan bantuan teknologi agar tugas fungsi Disdukcapil bisa berjalan dengan prima. Mulai dari akta kelahiran, akta kematian, KTP EL, KIA, KK, surat perpindahan, kedatangan, update data dan layanan yang lainnya secara online.

Kota Semarang merupakan contoh daerah yang memiliki catatan buruk dalam bidang administrasi kependudukan dan bahkan tercatat sebagai 5 (lima) daerah dengan layanan administrasi terburuk bersama dengan Kabupaten

Temanggung, Wonosobo, Demak, dan Sukoharjo (Anthony, 2022). Dikutip dari artikel Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, (2022).

“Rincian laporan aduan tersebut yaitu, pada tahun 2019 terdapat sekitar 126 (4%) laporan aduan, pada tahun 2020 - 2021 terdapat sekitar 504 (12%) laporan aduan, dan di akhir tahun 2022 terdapat 624 (15%) laporan aduan. Bahkan pada tahun 2021, jumlah laporan aduan sempat menyentuh sekitar 100 laporan aduan setiap bulannya, Mayoritas laporan aduan berisi tentang maladministrasi, penyalahgunaan wewenang, dan penyimpangan prosedur.”

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Dalam melaksanakan tugasnya, Ombudsman bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya dan mengacu pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Data tersebut mengafirmasi bahwa dibutuhkan pendekatan baru untuk menyelenggarakan pemerintahan dengan baik. Karena tujuan dari penyelenggaraan pemerintah yaitu terciptanya layanan yang prima dan maksimal dalam menjawab kebutuhan masyarakat yang diinginkan dan layanan yang diberikan pada umumnya masih jauh dari maksimal (Prakoso, 2022).

Dalam meningkatkan tata kelola pemerintah yang baik juga perlu didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Kualitas SDM yang bagus akan sangat berpengaruh terhadap penyelenggaraan layanan kepada masyarakat, para petugas juga harus menguasai etika dalam tugas fungsi dan menguasai teknologi informatika. Jika suatu tugas fungsi mampu memberikan suatu layanan terhadap masyarakat secara baik, maka masyarakat juga akan menilai baik. Namun jika petugas yang bertugas tidak ramah dan lama dalam memproses layanan, maka

masyarakat akan menilai buruk instansi tersebut, dan enggan datang lagi. Padahal dalam hal ini bukan instansi yang buruk namun sumber daya manusia lah yang kurang berkualitas. Petugas harus senantiasa memiliki kesabaran dalam menghadapi berbagai macam sifat dan karakter dari publik dan tidak lupa selalu menebar senyum serta ramah terhadap masyarakat.

Terwujudnya suatu pemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Menurut UNDP (*World Conference on Governance*, 1999). *Governance* sebagai penentu baiknya hubungan dari pihak pemerintah dan masyarakat yang dilindungi serta dilayani. Cakupan *governance* sendiri terdapat tiga point penting yaitu, *state* (negara/pemerintahan), *society* (masyarakat), serta *private sector* (pengusaha/dunia usaha). Adapun prinsip prinsip *Good Governance* menurut UNDP (*United Nation Development Progamme*, 1997), yaitu :(1) Partisipasi, (2) Transparansi, (3) Akuntabiitas, (4) Aturan hukum, (5) Responsifitas, (6) Orientasi kesepakatan, (7) Keadilan, (8) Efektifitas, (9) Visi Startegis.

Menurut Serdamayanti (2012:13) *Good Governance* perlu memahami secara mendalam pelaksanaan pemerintah yang bertanggung jawab dan solid. Hal ini dapat menjaga sinergi antar elemen dari pihak pemerintah, masyarakat sipil dan pengusaha. Hal ini menjadi tujuan tolak ukur (indikator) baik buruknya kinerja pemerintah, Terdapat sembilan karakteristik dan prinsip dalam *Good Governance* yang saling berhubungan dan mengikat serta tidak dapat berdiri sendiri,. prinsip-prinsip *Good Governance* yang dikembangkan ini meliputi:(1) Partisipasi, (2)

Transparansi, (3) Akuntabilitas, (4) Aturan Hukum, (5) Responsifitas, (6) Berorientasi Konsensus, (7) Keadilan, (8) Efektifitas dan Efisiensi, (9) Visi Strategis.

Asian Development Bank (2003) menegaskan dengan jelas bahwa dalam tata pemerintahan yang baik paling tidak ada sejumlah prinsip yang dianggap sebagai prinsip utama bahwa *Good Governance* di landasi oleh 4 pilar utama yaitu (1) *participation*, (2) *transparency* (3) *accountability* (4) *rule of law*.

Berdasarkan penjelasan penelitian ini mengkaji pelaksanaan *Good Governance* di Kantor Disdukcapil Kota Semarang. Fokus kajian penulis mengacu terhadap bagaimana mekanisme tata kelola (*Good Governance*) dalam pelaksanaan tugas fungsi Disdukcapil dengan rumusan masalah tersebut akan dilakukan analisis mendalam dan komprehensif. Dalam mengkaji penelitian tentang *Good Governance* penulis juga menyisipkan penerapan prinsip *Good Governance* sebagai tolak ukur kinerja dalam hal tugas fungsi. Kemudian peneliti tertarik dengan melakukan penelitian ini dengan judul **"Good Governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang"**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan *Good Governance* yang terdapat di kantor Disdukcapil Kota Semarang?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan *Good Governance* di kantor Disdukcapil Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan dan menganalisis pelaksanaan *Good Governance* yang terdapat di kantor Disdukcapil Kota Semarang
2. Menjelaskan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan *Good Governance* di kantor Disdukcapil Kota Semarang

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis menguraikan kegunaan penelitian secara terperinci menjadi dua yakni, kegunaan secara teoritik dan secara praktis. Berikut uraian yang dibentuk penulis;

1. Kegunaan Teoritik

Harapan penulis manfaat penelitian ini secara teoritik dapat menciptakan keilmuan baru dalam ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang tata kelola melalui penerapan prinsip *Good Governance*.

2. Kegunaan Praktis

- a. Harapan penulis penelitian dapat berguna memberikan gagasan ide bagi pemerintah, masyarakat dan dinas terkait untuk mewujudkan *Good Governance*. agar terciptanya pemerintahan yang bersih bebas dari praktik KKN.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan dalam meningkatkan penyelenggaraan *Good Governance* (tata kelola pemerintahan) di Disdukcapil Kota Semarang
- c. Manfaat lain harapannya bisa sebagai referensi sumber bagi penulis lain guna melakukan penelitian yang lebih mendalam dan komprehensif

1.5 Kajian Pustaka

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

NO	Peneliti/ Tahun	Fokus Kajian	Metode	Hasil Penelitian
1	Khaidar Ali/2020	Menganalisis tata kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Pematang Johar, Kab Deli Serdang, Sumatra Utara dan untuk mengetahui tingkat kemampuan pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada	Deskriptif Kualitatif	Tata kelola yang dilakukan oleh pemerintah desa Pematang Johar tak terlepas dari hasil kepemimpinan yang baik sehingga dapat mengelola dan mengatur sistem pemerintahan desa yang baik. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa melalui program e-Desa telah terlaksana dengan baik walaupun belum maksimal karena keterbatasan kemampuan masyarakat di Desa Pematang Johar dan masyarakat dalam mengimplementasikan program e-Desa ini.
2	Gito Saputra/ 2023	Menganalisis tata kelola inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan Dinsos Kabupaten Sleman, Prov DIY, berkaitan dengan pelaksanaan Lasamba di masa Pandemi COVID-19	Kualitatif	Tata kelola inovasi pelayanan publik pada program Lasamba dilaksanakan dengan prinsip keterbukaan, kebersamaan, dan berbasis data lapangan. Para pihak yang terlibat dalam pelaksanaan Lasamba secara kolaboratif berbagi ide dan masukan dalam rapat koordinasi rutin yang dilaksanakan. Selain itu, ke depannya

				Lasamba diproyeksikan untuk ditingkatkan kualitasnya dengan menghadirkan tracing layanan bagi warga dan pelatihan soft skill bagi sumber daya pelaksana Lasamba. Terdapat beberapa faktor.
3	Widia Devi, Desy/20 22	Mendalami tata kelola pelayanan publik yang diterapkan di desa Mekarsari Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut	Kualitatif	Tata Kelola cukup baik, ditunjukkan dengan diterapkannya transparansi, akuntabilitas, responsivitas, orientasi konsensus, efektivitas, meskipun masih ditemukan kurangnya partisipasi masyarakat terhadap keterlibatan kebijakan pemerintahan desa.
4	Ulfa Amalia/2 022	Menganalisis sejauh mana tata kelola pelayanan retribusi sampah di Kota Pekanbaru berjalan secara optimal dan faktor	Deskriptif Kualitatif	Masih diperlukannya retribusi yang optimal bagi tata kelola pelayanan persampahan di Kota Pekanbaru dengan keterbatasan jumlah petugas dan lemahnya pengawasan Dinas, serta partisipasi masyarakat yang masih kurang karena kurangnya koordinasi antara pemerintah dan pemungut retribusi sampah. Tentunya penghambat yang dihadapinya sangat berpengaruh terhadap realisasi retribusi pelayanan persampahan di Kota Pekanbaru.

5	Cici Azinda/ 2021	Menganalisis Penerapan <i>Good Governance</i> (tata kelola yang baik) pada pelayanan publik di kantor Kecamatan Sumubito, Kab Jombang	Deskriptif Kualitatif	Tata Kelola pemerintahan yang baik(<i>Good Governance</i>) pada Kantor Kecamatan Sumubito belum cukup maksimal. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya permasalahan yang timbul, akan tetapi sudah diusahakan kedepannya akan lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya.
6	Budi Rianto/2020	Mengidentifikasi <i>Good Governance</i> dalam tata kelola pelayanan publik melalui inovasi program 6 in 1 di Disdukcapil, Kota Surabaya	Deskriptif Kualitatif	Pengelolaan tata kelola pelayanan publik dalam program inovasi ini harus didukung oleh berbagai kebijakan pemerintah dan partisipasi masyarakat namun masih ada beberapa hal yang belum mendukung yaitu pengetahuan masyarakat dan jaringan manajemen teknologi
7	Suwajii, Suharmi yati/2020	Menganalisis implementasi <i>Good Governance</i> dalam penyelenggaraan dana desa oleh pemerintah desa batang, Kab Indagiri, Prov Riau	Deskriptif Kualitatif	Pelaksanaan <i>Good Governance</i> yang dilakukan oleh pemerintah desa dalam penyelenggaraan dana desa berdampak positif bagi kesejahteraan masyarakat desa
8	Dedek Setiawan/ 2022	Menganalisis pengelolaan tata kelola badan usaha milik desa dengan Perspektif <i>Good Governance</i> Di Desa Genito, Kecamatan Windusari, Kabupaten Magelang.	Kualitatif	Pengelolaan tata kelola kesejahteraan rakyat yang dikelola BUMDes Sumber Sejahtera di Desa Genito sudah sesuai dengan prinsip kesejahteraan rakyat, yaitu semua tindakan BUMDes dipusatkan pada peningkatan produktivitas ekonomi masyarakat. Proses

				Pengambilan Keputusan, segala pilihan dalam pengelolaan BUMDes Sumber Sejahtera ditentukan setelah melalui musyawarah untuk mencapai kesepakatan bersama untuk kesejahteraan bersama. Prosedur Implementasi Kebijakan, terdapat struktur kepengurusan dalam kepengurusan BUMDes Sumber Sejahtera yang masing masing bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan di BUMDes Sumber Sejahtera
9	Wirman Syafri/2022	Menganalisis tata kelola kolaboratif dalam pelayanan perizinan usaha mikro dan kecil di Kota Administrasi Jakarta Selatan dan bagaimana model tata kelola kolaboratif yang ideal ditawarkan dalam Layanan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK).	Kualitatif Deskriptif	Dapat dilihat bahwa komitmen terhadap tujuan pemerintah yang memberi pelayanan yang mudah, cepat, dan transparan harus diperkuat untuk memudahkan mengurus perijinan usaha khususnya di Kelurahan Ulujami
10	Agung Saputra/2022	Menganalisis tata kelola pemerintahan dapat menghasilkan program e- Desa yang dapat memberikan optimalisasi pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan	Kualitatif	Dalam pelaksanaan program sistem aplikasi pelayanan administrasi pemerintahan desa ini diberi nama program e-Desa. Program ini tidak dapat terlaksana dengan baik karena keterbatasan kemampuan masyarakat dalam menggunakan sistem program e-Desa ini. Tidak optimalnya program e-Desa ini juga akhirnya menghambat

				tata kelola pemerintahan desa Pematang Johar
--	--	--	--	---

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi Publik berasal dari dua kata dasar yaitu “Administrasi” dan “Publik”. Kata administrasi berasal dari latin yaitu *administrare* yang berarti suatu kegiatan yang bersifat memberikan pelayanan atau servis sesuai dengan kebijakan yang ditentukan oleh yang memberikan tugas, kewajiban, dan tanggung jawab kepadanya. Kata administrasi juga berasal dari *administration* (Inggris) yang berarti adalah suatu kegiatan yang mempunyai makna luas meliputi segenap aktivitas untuk menetapkan kebijakan serta pelaksanaannya. Selain itu administrasi juga berasal dari kata *administratie* (Belanda) yang artinya adalah suatu kegiatan yang sifatnya hanya terbatas pada catat-mencatat atau kewirausahaan.

Administrasi merupakan terjemahan dari Bahasa Inggris yaitu *Administration* yang artinya adalah administrasi. Menurut Herbert A. Simon dalam Syafie (2006: 13) administrasi diartikan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Pengertian Publik berasal dari Bahasa Inggris *Public* yang berarti adalah masyarakat (Umum), rakyat). Menurut Syafiie (2006: 18) *public* adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Nicholas Henry dalam Pasolong (2012: 56) juga memberikan pengertian mengenai administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong

kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Berdasarkan pengertian dari beberapa tokoh tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan kegiatan yang terdiri dari gabungan teori dan praktik pelaksanaan pemerintah negara. Dengan tujuan untuk menyelenggarakan urusan publik seperti pelayanan yang diberikan untuk masyarakat.

1.5.3. Paradigma Administrasi Publik

Kata “paradigma” di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001) adalah diartikan sebagai model dalam teori ilmu pengetahuan dan kerangka berfikir. Pelayanan publik tidak terlepas dari administrasi publik yang diterapkan banyak negara. Hesti dkk (2011 : 55) . Menurut Janet Denhardt & Robert Denhardt pelayanan publik merupakan salah satu isu atau tujuan penting dari administrasi publik yang meliputi penyelenggaraan pemberian jasa-jasa publik, urusan-urusan publik (kepentingan dan kebutuhan publik) serta pemberian pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif. Denhardt & Denhardt mengungkapkan bahwa terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik. Perspektif tersebut adalah *Old Public Administration, New Public Management, dan New Public Service*.

Model Old Public Administration atau Administrasi Publik Klasik memberikan perhatian pada bagaimana pemerintah melakukan tindakan administrasi secara demokratis, efisien dan efektif, dan bebas dari manipulasi kekuasaan, serta bagaimana pemerintah dapat beroperasi secara tepat, benar, dan

berhasil. Fokus perhatiannya adalah interaksi dan kerjasama di dalam organisasi pemerintah yang dibangun melalui hirarki. Model ini memberikan peran yang sangat besar kepada pemerintah, baik dalam perumusan kebijakan maupun penyampaian pelayanan publik. Dengan sifat yang hirarkis dan berpusat pada pemerintah, maka hubungan antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat cenderung dimaknai sebagai hubungan yang bersifat atasan dan bawahan, interaksi sepihak dan tidak setara, kerjasama struktural dan formal, atau pada titik yang paling ekstrim, tidak ada kolaborasi sama sekali. (Wilson, 1887).

Oleh karena itu, J.V Denhardt dan R.B Denhardt (2003) memperkenalkan paradigma The New Public Service. Keduanya menyarankan untuk meninggalkan prinsip Administrasi Publik Tradisional dan New Public Management dan beralih ke paradigma The New Public Service. The New Public Service adalah teori manajemen publik yang mengajarkan egaliter dan persamaan hak diantara warga negara. Dalam model ini kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada di dalam masyarakat. Kepentingan publik bukan dirumuskan oleh elite politik seperti yang tertera dalam aturan.

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma The New Public Service yaitu pelayanan publik yang harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan masyarakat dan kelompok komunitas, hal ini mengandung pengertian bahwa karakter dan nilai yang terkandung didalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis maka karakter

pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat (Dwiyanto, 2006:145).

Meskipun Paradigma New Public Service merupakan paradigma yang sangat ideal dilihat dari aspek keadilan yang memungkinkan setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik untuk peningkatan kesejahteraannya misalnya dalam bidang pendidikan dan kesehatan, namun hal tersebut sangatlah sulit dilakukan di negara-negara berkembang seperti di Indonesia. Hal tersebut diakibatkan adanya keterbatasan dalam sumber daya terutama finansial yang dimiliki suatu negara, sehingga tidak semua warga negara dapat mengakses pelayanan publik tanpa mengeluarkan biaya. Oleh karena itu, kecenderungan yang terjadi terutama di negara berkembang seperti Indonesia adalah perwujudan dari paradigma New Public Management dimana pemerintah menyediakan pelayanan publik, dengan syarat harus ada pengorbanan finansial dari warga negara sebagai pengguna pelayanan. (Dwiyanto, 2006:146).

Organisasi publik diidentikan dengan tidak efisien, tidak efektif, tidak produktif, tidak kreatif serta miskin inovasi. Oleh karena itu timbulah suatu gerakan untuk melakukan reformasi terhadap manajemen sektor publik. Salah satu gerakan reformasi sektor publik adalah munculnya paradigma New Public Management atau (NPM). Pendekatan NPM ini menghendaki suatu birokrasi publik yang memiliki kriteria *Good Governance*, dengan kemampuan memacu kompetisi, akuntabilitas, responsip terhadap perubahan, transparan, berpegang pada aturan hukum, mendorong adanya partisipasi pengguna jasa, mementingkan kualitas, efektif dan efisien, mempertimbangkan rasa keadilan bagi seluruh pengguna jasa, dan

terbangunnya suatu orientasi pada nilai-nilai untuk mewujudkan Good Government itu sendiri

Hal lain yang mendukung bahwa peran pemerintah masih sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik adalah kenyataan bahwa prinsip ekonomi dan efisiensi tidak selau dapat diterapkan pada semua aktivitas pemerintah (misalnya fasilitas sosial dan fasilitas umum). Modern government tidak hanya mencakup efisiensi dan ekonomis, tapi juga merupakan hubungan akuntabilitas antara negara dengan warga negara, dimana warga negara tidak diberlakukan hanya sebagai konsumen tapi juga sebagai warga negara yang memiliki hak untuk mendapatkan jaminan atas kebutuhan dasar dan menuntut pemerintah untuk bertanggung jawab atas berbagai kebijakan yang dilakukan. (Minongue, 1998)

1.5.4. Manajemen Publik

Manajemen merupakan inti dari suatu administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya di kemukakan oleh Gibson dan Donelly dan Ivancevich dalam buku Ratmanto mendefinisikan manajemen sebagai berikut : “Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak dicapai apabila satu individu bertindak sendiri (Ratminto dan Winarsih, 2005).

Inu Kencana Syafii (2014:102), mengemukakan bahwa terdapat perbedaan antara manajemen publik dengan manajemen swasta, Manajemen swasta sangat tergantung pada kondisi pasar, sedangkan manajemen publik tidak terlalu bergantung; manajemen swasta memiliki kebebasan dalam pengambilan keputusan,

sedangkan manajemen publik harus mempertimbangkan kepentingan masyarakat, Manajemen swasta berorientasi pada keuntungan ekonomi, efisiensi, mutu, relasi, dan jumlah penjualan produk.

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pengertian lain pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Suryadi, 2011)

E. Samuel Overman dalam Keban (2018:92) mengemukakan bahwa manajemen publik merupakan suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti, *Planning, organizing, dan controlling* di satu sisi sedangkan di sisi lain adalah SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik. Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari pendapat para ahli dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Dengan demikian Objek utama dari manajemen pelayanan publik adalah pelayanan itu sendiri, jadi manajemen pelayanan publik

adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan bagi pihak yang dilayani. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

1.5.5. Good Governance

Birokrasi Indonesia menerapkan konsep yang relatif baru dalam pelaksanaan pemerintahan yakni, *Good Governance*. dimana konsep ini sudah banyak dipahami oleh lembaga akademisi, ekonomi, lembaga swadya masyarakat dan lembaga pemerintahan. Dalam proses demokratisasi, *Good Governance* sering dipahami oleh berbagai pihak untuk menciptakan ruang partisipasi yang cukup luas bagi actor dan lembaga diluar pemerintahan sehingga terdapat kekuasaan dan pembagian peran yang seimbang baik Negara, *Civil Society*, dan mekanisme pasar. Dengan adanya pembagian peran dan hak yang seimbang serta saling melengkapi antar ketigat unsur tersebut bukan hanya terbentuknya check and balance, namun dapat menghasilkan hubungan baik dengan ketiganya dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Good Governance memiliki berbagai macam makna namun secara sederhana “*Governance*” memiliki arti tata pemerintahan dan untuk “*Good*” sendiri memiliki makna baik, maka dapat disimpulkan secara mudah menjadi pemerintahan yang baik. Untuk menerapkan konsep *Good Governance* birokrasi pemerintah perlu pembenahan dari pelaksanaan *badgovernance* (pemerintahan

yang buruk) dimana kinerja dan praktik dari KKN masih banyak ditemukan ditubuh birokrasi pemerintahan baik pusat maupun pemerintahan daerah. Dalam pelaksanaannya pemerintah dituntut bisa memberikan mutu pelayanan terhadap masyarakat yang dilayani. Karena sejatinya pemerintah merupakan pihak yang melayani bukan dilayani oleh pihak masyarakat.

Secara umum arti dari Good Governance adalah penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, baik dan berwibawa, *Good Governance* bisa tercapai jika ada sinergitas antara Birokrasi Pemerintah, Masyarakat Sipil baik LSM, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama dan lain-lain serta Sektor Swasta, Media Massa dan Perguruan Tinggi. Jika kita kaitkan dengan Manajemen Publik terutama tentang Pelayanan Publik, bagaimana para Pelaku *Good Governance* itu sendiri terlibat dalam merumuskan, melaksanakan dan melakukan evaluasi terhadap kebijakan tidak terkecuali kebijakan di masa pandemi. Tanpa ada sinergitas dari para pelaku tersebut tidak akan berhasil dengan maksimal suatu kebijakan yang dilakukan oleh Pemerintah. (Hariani, 2021)

Perwujudan kesejahteraan masyarakat melalui penyelenggaraan layanan sendiri tidak luput dari keberhasilan etos kinerja pegawai maupun birokrasi. Konsep *Good Governance* bisa menjadi landasan dalam persoalan baik buruknya kinerja suatu lembaga resmi maupun non resmi. Walau pandangan masyarakat terkait *Good Governance* sebagai perubahan konsep tubuh birokrasi yang menjadi lebih baik, namun *Good Governance* bisa menjadi salah satu tolak ukur kinerja suatu instansi atau organisasi, dimana didalamnya terdapat konsep akuntabilitas serta transparansi. Tujuan akhir dari dibentuknya konsep *Good Governance* ialah

terlaksananya prinsip akuntabel dan pelayanan yang prima. Komitmen dari suatu organisasi atau instansi dapat mempengaruhi peningkatan motivasi dan kinerja aparatur pemerintah dalam melaksanakan control dengan baik agar terciptanya penyelenggaraan layanan yang baik berbasis *Good Governance*. Baik buruknya kinerja dari suatu organisasi atau instansi yang baik terdapat transparansi dan akuntabilitas dalam penerapannya, hal ini menjadi salah satu syarat mutlak dalam membentuk *Good Governance* (Jefri, 2018).

Walaupun *Good Governance* bisa menjadi tolak ukur etos kinerja aparatur pegawai, Pelaksanaan pemerintahan yang bertanggung jawab dan solid serta efisien dan efektif dengan melindungi keterikatan hubungan yang konstruktif diantara domain domain yang lain merupakan bagian dari *Good Governance*. World Bank memaknai *Good Governance* sebagai pelaksanaan manajemen pertumbuhan yang solid serta bertanggung jawab yang mana sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, pencegahan korupsi baik dalam administrasi maupun politik, melaksanakan sifat disiplin anggaran serta penciptaan Political framework dan legal bagi pembangunan usaha (Mardiasmo, 2009).

Menurut Serdamayanti (2012:13) *Good Governance* perlu dipahami secara mendalam tentang pelaksanaan pemerintah yang bertanggung jawab dan solid. konsep ini dapat menjaga sinergi antar elemen dari pihak pemerintah, masyarakat sipil dan *private sector*. Hal ini menjadi tujuan tolak ukur (indikator) baik buruknya kinerja pemerintah, terdapat sembilan karakteristik dan prinsip dalam *Good Governance* yang saling berhubungan dan mengikat serta tidak dapat berdiri sendiri,. prinsip-prinsip *Good Governance* yang dikembangkan ini meliputi:

1. Partisipasi. Aktif dan terlibatnya masyarakat dalam pembentukan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui instansi perwakilan yang dapat menyerap aspirasi masyarakat. Partisipasi dibentuk berdasar dari nilai kebebasan berpendapat dan berbicara serta aktif berpartisipasi secara konstruktif.
2. Aturan Hukum. Sistem hukum tegas, adil dan diterapkan tanpa pandang bulu dengan sistem mengikat dan memaksa tanpa melihat latar belakang individu maupun status social masyarakat.
3. Transparansi. Transparansi dibentuk atas dasar kebebasan mendapatkan informasi secara terbuka dan murni tanpa adanya manipulasi informasi atau data dari berbagai pihak, dan dapat diakses oleh masyarakat umum sebagai kebutuhan informasi maupun data.
4. Responsifitas. Prinsip ini dibentuk berdasar pada sumber daya manusia atau aparatur pegawai dalam menerima, memberi dan mengavaluasi pelayanan harus bisa tanggap cepat dan cermat dalam proses pelayanan terhadap kebutuhan jasa dari masyarakat.
5. Berorientasi Konsensus. Berorientasi terhadap kepentingan masyarakat luas karena pelayanan publik bersifat melayani kebutuhan serta keperluan masyarakat atau pengguna layanan.
6. Keadilan. Persamaan hak dan kesetaraan setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama dalam pelaksanaan layanan tanpa melihat status social dan latar belakang individu.
7. Efektifitas dan Efisien. Pengurusan dan manajemen sumber daya publik harus dimanfaatkan secara maksimal berdaya guna (efisien) dan berhasil guna

(efektif) serta bertanggung jawab.

8. Akuntabilitas, Merupakan bentuk dari pertanggungjawaban pegawai maupun birokrasi terhadap masyarakat selama proses dan pelaksanaan pelayanan publik.
9. Visi Startegis. Merupakan bentuk usaha penyelenggaraan pemerintah dan masyarakat sipil untuk melihat jauh kedepan dengan visi yang telah ditetapkan.

Dari pendapat yang sudah disampaikan diatas *Good Governance* bisa dikatakan adil dan sosialis bila salah satu syarat pemenuhan aspirasi masyarakat bisa terserap dengan baik dan maksimal dalam mewujudkan cita-cita dan tujuan bangsa negara. Untuk mewujudkan itu perlu adanya pembaharuan dan penerapan sistem terbaru, mulai dari tanggung jawab yang jelas, tepat, dan nyata. Sehingga dalam pelaksanaan pemerintahan bisa berjalan maksimal dan bebas dari praktik (KKN). Konsep *Good Governance* sendiri timbul di latar belakang oleh beberapa faktor. Namun dari semua mencakup satu yaitu karena pemerintah yang tidak bisa menghadapi era globalisasi yang penuh dengan daya saing yang kuat dengan standarisasi kompetensi yang tinggi. Yang dimana pemerintah untuk posisi sekarang diharapkan dapat menjadi civil society dan pihak swasta yang menjadi peran utama dengan memiliki sifat kemandirian.

1.5.9 Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Good Governance di Disdukcapil Kota Semarang

Berdasarkan rumusan masalah penulis menggunakan prinsip *Good Governance* untuk membatasi kajain penulis menggunakan empat prinsip yakni Partisipacy, Accountability, Transparency, dan Rule of Law. Dari setiap prinsip

yang digunakan ini diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang dimunculkan, antara lain:

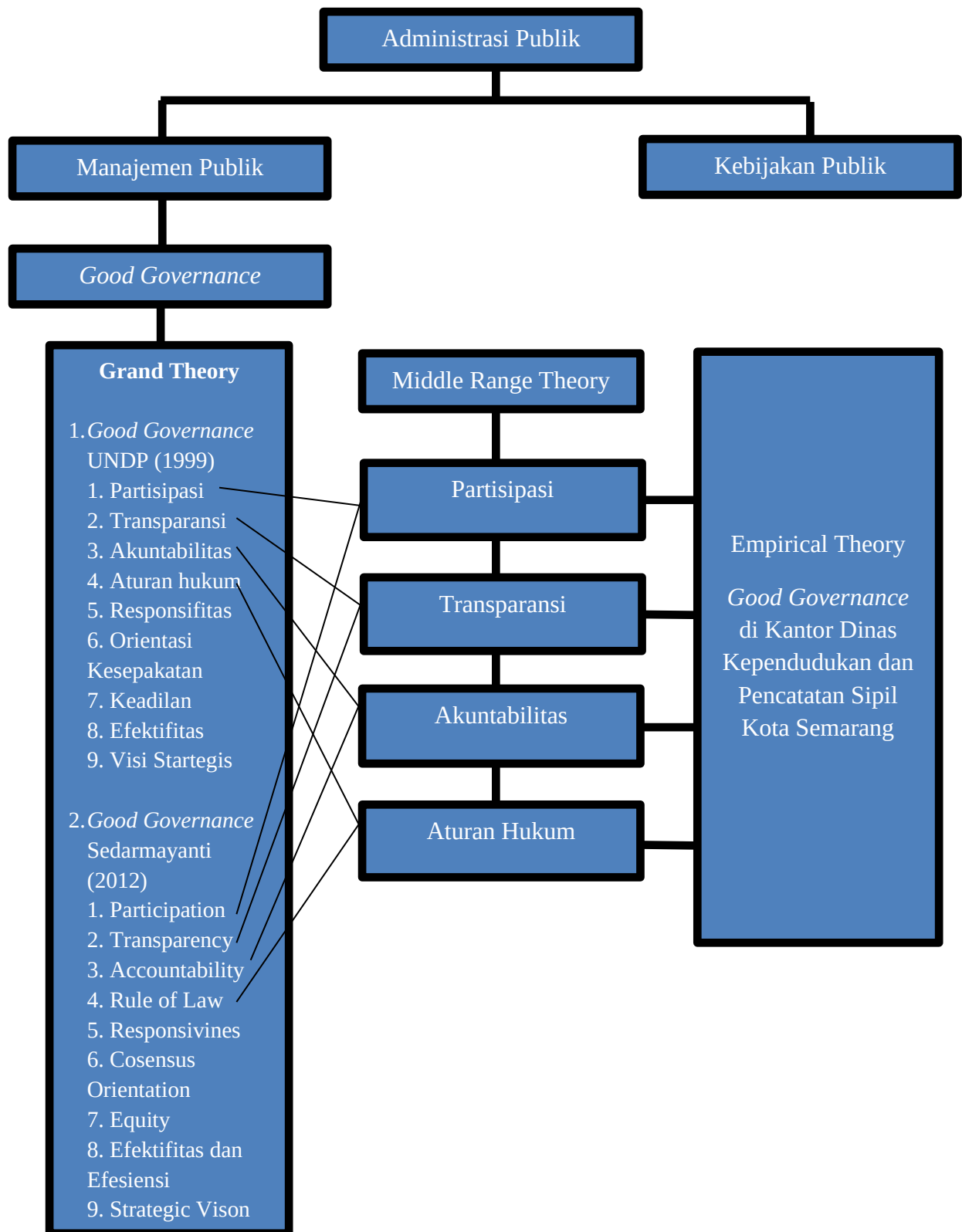
Pertama Partisipasi, semua warga masyarakat memiliki hak yang sama dan kesempatan yang sama dalam melakukan perumusan dan pemilihan keputusan pembangunan pelayanan sebagai penentu arah dan perkembangan pelayanan yang diharapkan dimasa depan.

Kedua Akuntabilitas, merupakan sebuah pemenuhan tanggung jawab pelaksanaan yang harus bisa dipertanggung jawabkan terhadap pengguna, masyarakat serta lembaga otoritas pusat yang bekepentingan.

Ketiga Transparansi, merupakan sebuah penerapan sistem informasi manajemen yang baik memudahkan penyebaran informasi yang transparan kemudian memberikan akses yang mudah bagi masyarakat terhadap informasi publik melalui berbagai media meningkatkan transparansi

Keempat Aturan Hukum, merupakan sebuah peraturan yang kuat, jelas, dan konsisten yang mendukung penerapan *Good Governance* yang dimana dilakukan dengan penegakan hukum yang tegas terhadap pelanggaran aturan mendorong kepatuhan dan penerapan *Good Governance*.

1.6. Kerangka Pemikiran



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

1.7 Operasionalisasi Konsep

Agar mendapat suatu pemahaman dan persepsi yang sama dan untuk menghindari terjadinya kesimpangsiuran tentang makna dan definisi konsep konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka untuk membatasi dan mengoperasionalkan konsep konsep yang dipakai dengan maksud memudahkan penganalisan agar tujuan dapat dicapai, yaitu :

- a. *Good Governance*, adalah penerapan prinsip prinsip tata kelola yang baik dalam tugas fungsi disdukcapil untuk memastikan suatu organisasi atau lembaga pemerintahan mampu melaksanakan tugas dan fungsinya secara efektif yang mengacu pada prinsip partisipasi,transparan,akuntabel, dan sesuai dengan aturan hukum yang ada.
- b. Partisipasi, adalah adanya keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya.
- c. Transparansi, adalah adanya keterbukaan pelaksanaan aktivitas pelayanan dalam menyediakan informasi yang relevan dan mudah diakses oleh publik yang mencakup keterbukaan informasi dalam proses pengambilan keputusan dan penyediaan alur pelayanan.
- d. Akuntabilitas, adalah kewajiban untuk memberikan penjelasan, pertanggungjawaban, dan laporan kepada pihak yang berwenang atau masyarakat atas tindakan keputusan dan kinerja yang telah dilakukan

- e. Aturan Hukum, adalah prinsip bahwa semua tindakan dan keputusan pemerintah serta masyarakat harus tunduk dan patuh pada hukum yang berlaku.

1.8 Fenomena Penelitian

Fenomena penelitian mengidentifikasi hal hal yang akan diselidiki oleh peneliti untuk menggambarkan masalah masalah yang ada di lapangan sebagai fokus penelitian. Penggunaan penelitian membantu peneliti dalam mengatur alur pikir dan mengaitkan teori yang telah dipaparkan dengan temuan empiris.

Fenomena dan indikasi yang diteliti meliputi :

No	Fenomena	Gejala	Informan	Teknik Pengumpulan Informan
1.	<i>Good Governance</i> dari tugas fungsi Disdukcapil	1. Perumusan Kebijakan 2. Pendataan Penduduk 3. Penerbitan Dokumen 4. Pelayanan Administrasi 5. Penyuluhan dan Sosialisasi 6. Pengelolaan Penyajian Data 7. Pelaksanaan Progam 8. Pengawasan dan Pengendalian 9. Kerjasama dengan Stakeholder	1. Informan 1 2. Informan 2 3. Pengguna Layanan	1.Purposive 2.Purposive 3.Random
2.	1. Partisipasi 2. Transparansi 3. Akuntabilitas 4. Aturan Hukum	1. Keterlibatan Masyarakat 2.Keterbukaan Informasi 3. Sistem Pengawasan 4. Kepatuhan Hukum		

Karena penulis terjun secara langsung guna melakukan penelitian pada objek yang di teliti. Pendekatan secara kualitatif di karenakan pada focus penelitian yang ditulis, objek penelitian bersifat dinamis dan dapat berubah- ubah sehingga penulis tertarik untuk memahami objek secara mendalam dengan tujuan menjawab pertanyaan rumusan permasalahan yang di munculkan. Penelitian ini dapat melibatkan wawancara, diskusi kelompok, atau pemantauan langsung terhadap proses penerapan *Good Governance* di Disdukcapil Kota Semarang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali pandangan dan pengalaman masyarakat serta melibatkan mereka dalam merancang solusi dan perbaikan dalam tata kelola pemerintahan.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penulis dalam penelitiannya mendalami kasus terkait *Good Governance* dikantor Disdukcapil Kota Semarang dimana penulis berfokus terhadap pelaksanaan prinsip prinsip *Good Governance*. Dengan menggunakan metode kualitatif diharapkan mampu mendapatkan suatu hal yang menarik yang bisa dirangkai menjadi gagasan deskriptif secara mendalam dan lebih detail saat penyampaian hasil data yang didapat

Penelitian ini sifatnya deskriptif analisis yang digunakan dengan pendekatan induktif. Makna dan proses penelitian berdasar perspektif subyek lebih dilihat dalam kualitatif. Metode penelitian kualitatif disebut juga sebagai penelitian yang bersifat naturalistik, karena latar belakang serta kondisi saat penelitian bersifat alamiah (apa adanya) murni tanpa ada manipulasi atau rekayasa. Jadi, saat penulis

saat berada di lapangan dan di luar lapangan keadaan objek yang diteliti bersifat tidak berubah. penulis merupakan instrument bagi penelitian kualitatif itu sendiri yang menjadi kunci penelitian. Penulis yang menetapkan fokus penelitian, memilih narasumber data, pengumpulan data, mengolah data, serta membuat kesimpulan atas apa yang diteliti. (Sugiarto, 2015).

Penelitian ini menggunakan dua teori yakni, teori governance yang diutarakan oleh UNDP (*United Nations Development Programme*) dan teori kedua adalah teori *Good Governance* yang diutarakan oleh Prof Dr. Sedarmayanti (2012). Penggunaan metode dan teori yang dipilih penulis untuk menggali dan menganalisis hasil temuan secara mendalam dan komprehensif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Menurut Croswell (1998) dalam bukunya Sri Wahyuningsi dimana studi kasus sendiri merupakan mendalami suatu fenomena terkhusus atau kasus kurun waktu tertentu dan program (event, proses, kegiatan, atau kelompok social) dan menyiapkan informasi dengan jelas serta mendalam dengan menerapkan berbagai macam prosedur pengumpulan informasi data selama waktu tertentu. Pendekatan studi kasus dapat mencari sumber informasi dengan observasi, wawancara, materi audio visual, dokumentasi serta laporan. (Wahyuningsih, 2013)

Merujuk dari latar belakang yang dipaparkan, penelitian ini melihat kasus tata kelola pemerintahan (*Good Governance*) di Kantor Disdukcapil Kota Semarang secara menyeluruh karena disini ingin menggali data dari kasus yang akan dibentuk guna menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang di uraikan. Penulis menerapkan sifat naturalis dimana latar belakang serta kondisi keadaan

tidak ada manipulasi dan rekayasa. Karena penulis terjun secara langsung kelapangan guna melakukan penelitian pada objek yang di teliti. Pendekatan secara kualitatif di karenakan pada focus penelitian yang ditulis, objek penelitian bersifat dinamis dan dapat berubah-ubah sehingga penulis tertarik untuk memahami objek secara mendalam dengan tujuan menjawab pertanyaan rumusan permasalahan yang di munculkan.

1.9.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Obyek lokasi penelitian yang dipilih adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Penelitian ini dilakukan berlangsung dalam situasi alamiah, peneliti tidak akan melakukan manipulasi latar (setting) penelitian. Faktor pendukung dari subjek penelitian ini adalah melalui informan yang tepat, subyek penelitian adalah satu sumber dalam pengumpulan datadata yang relevan serta akurat dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

1.9.3 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data utama penelitian merupakan data primer yan didapat dari sumber data pertama. Data sekunder sebagai data pendukung sekaligus menjadi data pendukung data primer yang didapat dari pihak lain maupun eksternal. Penulis mendapatkan data primer objek utama penelitian yakni, Instansi Kantor Disdukcapil Semarang sebagai obyek utama serta pihak pihak yang berkaitan serta memiliki hubungan di dalam lingkup instansi Kantor Disdukcapil dan peran dari masyarakat atau pengujung sebagai konstituen.

2. Data Skunder

Penulis mendapatkan data sekunder dengan cara mengamati berbagai sumber artikel, buku-buku, jurnal penelitian dan berbagai sumber dari berbagai media baik media cetak ataupun media elektronik yang berkaitan dengan tema Tata Kelola (*Good Governance*) maupun pelayanan publik yang dengan latar belakang Kantor Disdukcapil.

1.9.4 Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data merupakan proses yang penting dalam penelitian. Pengumpulan data dalam pendekatan studi kasus diperoleh dari bermacam sumber informasi. Karena studi kasus sendiri melibatkan pengumpulan data yang relatif banyak guna menciptakan gambaran yang mendetail dari suatu kejadian atau kasus. Menurut Yin (2008:103) terdapat beberapa macam dalam pengumpulan data. Pertama, dokumentasi berisi surat, agenda, laporan peristiwa, proposal, hasil penelitian, evaluasi serta artikel. Kedua, rekaman arsip berupa layanan rekaman, survey data, peta, daftar nama dan rekaman pribadi berupa buku. Ketiga, wawancara bersifat open ended. Empat, observasi langsung. Kelima, observasi partisipasan, Keenam, perangkat fisik berupa perangkat teknologi alat.

1. Observasi

Observasi sendiri merupakan proses mencatat dan pengamatan bersifat sistematis terhadap unsur-unsur yang ada di situasi objek penelitian. Observasi merupakan hal yang kompleks, dimana proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. (Sugiyono, 2014). Observasi sendiri dilakukan guna memaksimalkan perolehan data oleh penulis. Hal ini menjadi acuan dasar dalam penelitian guna memperoleh data-data real sesuai fakta dan asli

kemurnian sebuah data dari objek penelitian. Data lapangan yang diperoleh kemudian diringkas menjadi satu untuk dianalisis lalu menjadi interpretasi dasar dari penelitian. Penulis menggunakan metode observasi non partisipan dan observasi sistematis dimana observer tidak ikut andil dalam bagian observe, lebih menekankan pada pedoman dimana sebagai instrument pengamatan. Penulis mengamati bagaimana proses pegawai dalam melakukan pelayanan masyarakat baik dalam proses kepengurusan kependudukan. Hal ini menjadi penting guna melihat sejauh mana tata kelola pemerintahan di instansi Disdukcapil Kota Semarang.

2. Wawancara

Wawancara adalah interaksi yang dilakukan oleh dua individu memiliki maksud untuk memperoleh sumber data atau informasi yang relevan dari informan kunci kepada pewawancara yang dikenai dengan sesi tanya jawab antar kedua individu dengan acuan tanya jawab yang telah disediakan oleh penulis wawancara. Penulis melibatkan beberapa aktor seperti, bidang pelayanan, bidang pencatatan serta beberapa pengunjung Kota Semarang yang berjumlah dua orang.

3. Studi Dokumen dan Literatur

Studi dokumen dilakukan penulis dengan mengumpulkan beberapa dokumen pembantu penelitian seperti gambar, foto, petak, data statistik dan lain sebagainya. Ini bertujuan guna membantu penulis dalam penelitian sebagai data pendukung dalam analisis terhadap objek yang akan dikaji peneliti. Teknik berikutnya ialah dengan menerapkan studi literatur dengan mengumpulkan

beberapa data yang berasal dari buku, majalah, surat kabar, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan topik penelitian. Studi literatur bertujuan guna menganalisis teori yang berkaitan dengan focus penelitian yang sedang dilakukan dalam riset penelitian.

1.9.5 Pemilihan Informan

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaanya diteliti, (Sukandarumidi, 2002). Informan adalah orang yang memahami subjek yang diselidiki, serta aktor yang terlibat langsung dengan situasi yang diselidiki.

Informan yang dipilih adalah mereka yang dianggap kompeten dan memahami dengan baik dalam memberikan informasi tentang penerapan prinsip prinsip *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Untuk menentukan informan maka penulis menggunakan teknik “purposive sampling”, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2009)

1.9.6 Analisis dan Interpretasi Data

Setelah penulis melakukan observasi dan pengumpulan data melalui wawancara mendalam. Selanjutnya data akan menjadi jawaban bila sudah dilakukan princiian dan analisis secara mendalam. Analisis temuan lapangan merupakan proses penting dalam melakukan riset penelitian. Proses teknik analisa data pertama dengan penyusunan, pemilihanan kategori serta mengkaitkan isi data

dengan teor-teori yang digunakan untuk menghasilkan jawaban dari analisa tersebut.

Menurut Cresswell dalam buku Wahyuningsih (2013) studi kasus memiliki kesamaan dengan etnografi analisisnya terdiri atas “deskripsi teori” tentang kasus dan pengaturannya. Bila kasus menampilkan sebuah peristiwa maka untuk menganalisisnya perlu mengumpulkan banyak sumber data guna membuktikan setiap fase dalam perubahan kasus. Bila terdapat kasus yang baru maka menganalisa data guna menetapkan bagaimana kejadian itu bisa terjadi. Selanjutnya pendekatan studi kasus perlu adanya pengumpulan data yang banyak karena kajian riset mencoba membangun gambaran yang mendalam dari suatu kasus dan peristiwa agar mencapai analisis yang baik sebagai bentuk penyusunan suatu deskripsi yang terinci dari kasus yang akan muncul. (Wahyuningsih, 2013).

Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis naratif dengan pendekatan narasi, untuk memudahkan pembaca mendapatkan paradigma dengan cara berpikir dari deskripsi point dan tulisan yang dibuat penulis dengan cara pengumpulan cerita dan Restorying. Langkah yang dilakukan penulis ialah melakukan dialog wawancara merekam, mencatat rekaman suara. Penulis menulis data mentah mengidentifikasi data penting, penulis menceritakan kembali masalah yang ada, lalu penulis melakukan kegiatan yang sama secara berulang hingga menemui data jenuh. Setelah itu dirangkai menjadi rangkaian paragraf inti dari hasil data yang telah diolah. (Asfar, 2019)

Dari Teknik analisis data tersebut didalamnya mencakup tiga inti yaitu, Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. (Sugiyono,

2009). Pertama proses reduksi data dengan memilih dan mencocokkan data-data yang merupakan hasil dari data pokok atau hal penting yang dihubungkan, dengan topik penelitian dengan maksud memberi kemudahan pemahaman bagi penulis dari data yang disusun. Langkah berikutnya ialah penyajian data. Setelah proses data terdisplay atau tersusun dilakukan, penulis akan lebih mudah mengerti dan menemukan analisa dari data dilapangan. Setelah proses reduksi data serta penyajian data maka tahap berikutnya hasil analisis data dilakukan proses penarikan kesimpulan sebagai tahap akhir penelitian untuk memberikan jawaban serta masukan dari penelitian yang dilakukan. Simpulan dari proses analisis data penelitian ini berguna untuk mengetahui penerapan prinsip prinsip *Good Governance* di kantor Disdukcapil Kota Semarang.