

**PELAKSANAAN *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

**MUHAMAD DIMAS RADIANSYAH
NPM 1712011287**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

ABSTRAK

PELAKSANAAN *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG

**Oleh
MUHAMAD DIMAS RADIANSYAH**

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan, terdapat kritikan atas konsep *Good Governance*. Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, dan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Nomor : 470/071/III/1.1/2020 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun Anggaran 2020. Oknum pegawai yang kurang disiplin merupakan penghambat dalam pelaksanaan *Good Governance*, maka permasalahan dalam skripsi ini adalah Bagaimana Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dan Apa saja faktor penghambat dalam Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Pendekatan Masalah yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris. Sumber data: Primer dan Sekunder. Setelah pengolahan data selesai, maka dilakukan analisis data. Setelah itu dilakukan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa: Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung secara umum belum maksimal, Dilihat dari aspek observasi penelitian yang meliputi Pelayanan administrasi kependudukan, prosedur pelayanan, dan manajemen pelayanan, serta sarana dan fasilitas pelayanan belum sesuai dengan pelaksanaan *Good Governance*. Faktor penghambat dalam Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung adalah kurangnya kedisiplinan pegawai (Aparat) dan sarana prasarana yang kurang memadai.

Muhamad Dimas Radiansyah

Saran dalam penelitian ini adalah Kinerja para pegawai perlu dimaksimalkan lagi, agar mutu pelayanannya lebih optimal dan sesuai dengan harapan pengguna jasa pelayanan publik. Guna meningkatkan pegawai yang berkualitas, Diperlukan kesadaran dari para pegawai untuk memberikan pelayanan yang maksimal serta mengirimkan pegawai pada pelatihan atau diklat seperti komputerisasi dan informatika.

Kata Kunci: *Good Governance*, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil).

**PELAKSANAAN *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

Muhamad Dimas Radiansyah

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM

Pada

Bagian Hukum Administrasi Negara
Fakultas Hukum Universitas Lampung



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

Judul Skripsi

: **PELAKSANAAN *GOOD GOVERNANCE*
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR
LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

: **Muhamad Dimas Radiansyah**

Nomor Pokok Mahasiswa

: 1712011287

Bagian

: Hukum Administrasi Negara

Fakultas

: Hukum



1. Komisi Pembimbing

An Yuniati, S.H., M.H.
NIP. 197806292005012001

Satria Prayoga, S.H., M.H.
NIP. 198206232008121003

2. Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara

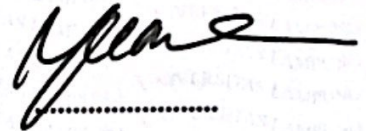
Eka Deviani, S.H., M.H.
NIP. 197310202005012002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

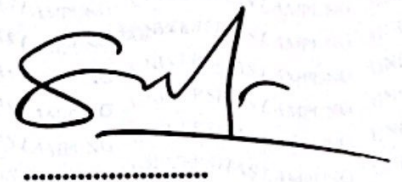
Ketua

: **Ati Yuniati, S.H., M.H.**



Sekretaris/Anggota

: **Satria Prayoga, S.H., M.H.**



Penguji Utama

: **Elman Eddy Patra, S.H., M.Hum.**



2. Dekan Fakultas Hukum



Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S.

NIP 196412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 06 September 2022

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Ekivalensi Skripsi dengan judul **"PELAKSANAAN *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG"** adalah karya saya sendiri dan saya tidak melakukan plagiarisme atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai dengan tata etika penulisan ilmiah yang berlaku dalam civitas akademik.
2. Hak Intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Diri Saya Sendiri.

Atas Pernyataan ini, apabila di kemudian hari adanya ketidakbenaran saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya, saya bersedia dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, 5 Oktober 2022
Pembuat Pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERAN TEMPEL', and a unique alphanumeric code '25C8FAKX042832490'.

Muhamad Dimas Radiansyah
NPM. 1712011287

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Muhamad Dimas Radiansyah yang dimana akrab disapa dengan panggilan Dimas. Penulis dilahirkan pada tanggal 24 November 1998 di Metro. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, dari pasangan Wahyu Bakti dan Yari Saptina.

Penulis menyelesaikan pendidikan Taman Kanak Kanak di TK Bhayangkari, Metro Lampung, pada tahun 2004, Sekolah Dasar Pertiwi Teladan, Metro Lampung, pada tahun 2010, Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Metro pada tahun 2013, dan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 5 Metro pada tahun 2016.

Penulis terdaftar sebagai mahasiswa fakultas Hukum Universitas Lampung pada tahun 2017. Kemudian pada tahun 2020 penulis melaksanakan Praktek Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Lengkukai, Kecamatan Kelumbayan Barat, Kabupaten Tanggamus, Lampung.

MOTO

إِنِّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

فَاصْبِرْ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah itu benar,”

(QS. Ar-Rum : 60)

“JANGAN MATI – MATIAN MENGEJAR SESUATU YANG TIDAK DIBAWA MATI”

(EMHA AINUN NAJIB)

PERSEMBAHAN



Atas Ridho Allah SWT dan dengan segala kerendahan hati kupersembahkan skripsiku ini kepada :

Orangtuaku tercinta Papahku Wahyu Bakti dan Mamahku Yari Saptina.

Yang telah merawat dan membesarkanku dengan penuh cinta dan selalu memberikan kasih sayang serta doa restu yang selalu dihaturkan dan dipanjatkan kepada Allah SWT demi keberhasilanku dan masa depanku.

Saudaraku tersayang Muhammad Alkindi Juniko, Saudariku tersayang Siti Khalisa Aurella, terimakasih atas kasih sayang, doa, dan dukungannya.

Serta Bapak/Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Lampung, Khususnya dosen bagian hukum Administrasi Negara.

Almamater tercinta Universitas Lampung
Tempatku memperoleh ilmu dan merancang mimpi yang menjadi sebagian jejak Langkahku menuju kesuksesan.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, nikmat, barokah dan karunianya kepada kita semua didunia dan akhirat. (Amin)

SANWACANA

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala keberkahan, nikmat, rahmat dan taufik serta hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“PELAKSANAAN *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan masukan yang bersifat membangun dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Ati Yuniati, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan masukan, dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan;
2. Bapak Satria Prayoga, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan motivasi dan masukan yang membangun serta mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan;

3. Bapak Elman Eddy Patra, S.H., M.H., Selaku Dosen Pembahas I yang telah memberikan masukan-masukan yang bermanfaat, saran serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
4. Bapak Agung Budi Prastyo, S.H., M.H., Selaku Dosen Pembahas II yang telah memberikan masukan-masukan yang bermanfaat, saran serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
5. Bapak Dr. Mohammad Sofwan Effendi, M.Ed. selaku Plt Rektor Universitas Lampung;
6. Bapak Dr. Muhammad Fakih, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
7. Ibu Eka Deviani, S.H.,M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Lampung;
8. Ibu Marlia Eka Putri AT, S.H., M.H., selaku Dosen konsultasi awal pembuatan judul skripsi yang telah memberikan masukan-masukan dan arahan tentang judul dalam penulisan skripsi ini;
9. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Lampung, Khususnya Bapak/Ibu Dosen Bagian Hukum Administrasi Negara yang penuh ketulusan dan dedikasi untuk memberikan ilmu yang bermanfaat dan motivasi bagi penulis, serta segala kemudahan dan bantuannya selama penulis menyelesaikan studi;
10. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Lampung, khususnya pada Bagian Hukum Administrasi Negara: Mba Fitri, Mba Dewi;

11. Ibu Arliana Ganie, S.H. dan bapak Hengki bagian Pemanfaatan data dan Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung yang telah membantu dalam mendapatkan data diperlukan dalam penulisan skripsi ini;
12. Teristimewa untuk Papahku Wahyu Bakti dan Mamahku Yari Saptina yang telah memberi suport dalam menyelesaikan skripsi ini, yang telah merawat dan membesarkanku dengan penuh cinta dan selalu memberikan kasih sayang serta doa restu yang selalu dihaturkan dan dipanjatkan kepada Allah SWT demi keberhasilanku dan masa depanku;
13. Adik adikku Muhamad Alkindi Juniko dan Siti Khalisa Aurella serta keluarga besarku yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu memberikan do'a dan dukungan serta motivasi untuk kesuksesanku;
14. Sahabat ku sejak kecil Rian, Ilham, Lukik, Wan Ariq, Sidiq, Apipun, Japat Ipdn, Qodrie, Kepintole, yang banyak memberikan pelajaran dan selalu memberikan motivasi semoga kita bisa tetap saling membantu dan menyemangati satu sama lain;
15. Sahabat sahabat pasmamet ku Galeh, Kastro, Algi, Dio, Qodrie, Ilham, Karis, Sandie, Nuril, Kalpin, Irpal, Nopalpiras, dll, terimakasih atas support dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini;
16. Sobat sobat kelasku Iksan, Yusi, Arai, Ilham Hares, Adjie Gondrong, Deni, Jihan, Regek, Sabileh, Tazkiya, Alipeh, yang selalu memberikan motivasi semoga kita bisa tetap saling membantu dan menyemangati satu sama lain;

17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas semua bantuan dan dukungannya;

18. Almamater tercinta.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kemuliaan dan Barokah, dunia dan akhirat khususnya bagi sumber mata air ilmuku, serta dilipat gandakan atas segala kebbaikannya yang telah diberikan kepada penulis dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi yang membacanya, khususnya bagi penulis dalam mengembangkan dan mengamalkan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, 7 September 2022

Penulis,

M. Dimas Radiansyah

DAFTAR ISI

Halaman

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Permasalahan dan Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.2.1 Permasalahan	8
1.2.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian	9

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Good Government.....	10
2.1.1 Pengertian Good Government	10
2.1.2 Pilar-pilar <i>Good-Government</i>	12
2.2 Tinjauan Umum Pelayanan Publik.....	22
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	22
2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	24
2.2.3 Pola Pelayanan Publik	25
2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	25

III. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Masalah	28
3.2 Sumber dan Jenis Data.....	29
3.2.1 Data Primer	29
3.2.2 Data Sekunder.....	29
3.3 Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	31
3.3.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	31
3.3.2 Prosedur Pengolahan Data.....	31
3.4 Analisis Data.....	32

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	33

4.1.2 Tugas Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	35
4.1.3 Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	36
4.1.4 Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	37
4.1.5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	38
4.2 Pelaksanaan <i>Good Governance</i> Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	50
4.3 Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan <i>Good Governance</i> Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	54

V. PENUTUP

5.1 Simpulan.....	64
5.2 Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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.¹

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non-departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi Negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).²

Peraturan Daerah (PERDA) Kota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

¹ Martin Simangunsong. *Analisis Yuridis Penerapan Konsep Negara Hukum Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Adil dan Bertanggung Jawab*. Hasil penelitian. Universitas HKBP Nommensen. Medan. 2006. hlm 3.

² Ahmad Sukardja, *Hukum Tata Negara Dan Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif Fiqh Siyash*, (Jakarta: Sinar Grafika), hlm 241.

Kota Bandar Lampung berperan penting dalam pelaksanaan *Good Governence*. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Beberapa prinsip pelayanan publik antara lain: prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, dan sebagainya.

Salah satu tujuan dilaksanakannya pelayanan publik adalah sebagai wujud pemenuhan hak dasar warga Negara. Dengan adanya undang-undang tentang pelayanan publik ini diharapkan terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, kewajiban dan kewenangan seluruh yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu undang-undang pelayanan publik dimaksudkan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundangundangan serta terciptanya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Munculnya undang-undang pelayanan publik tersebut juga diharapkan bisa mengatur kinerja pelayanan publik di Indonesia, khususnya Pemerinatah Daerah. Namun masih banyak terdapat masalah dalam birokrasi, yaitu kurangnya transparansi pelayanan publik. Dari beberapa studi menunjukan bahwa Salah satu permasalahan yang mengakibatkan buruknya pelayanan publik adalah pelayanan publik yang berbelit-belit dan tidak transparan. Salah satu hal yang harus segera diwujudkan untuk meningkatkan keberhasilan otonomi desa dan memenangkan

persaingan di era golobalisasi adalah dengan menerapkan transparansi atau keterbukaan dalam pelayanan publik.³

Seperti pada kasus keributan terjadi di Gedung di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Bandarlampung. Pegawai dan satu warga terlibat keributan perkara akta kelahiran. Kepala Disdukcapil Kota Bandarlampung, A.Zainuddin mengatakan, insiden ini terjadi pada Rabu (1/9/2021). Saat itu, ada warga yang hendak membenarkan nama di kartu keluarga. Petugas kemudian meminta data atau berkas akta kelahiran sebagai salah satu syarat. warga tersebut datang ingin membenarkan nama di kartu keluarga, kemudian diminta kelengkapan berkas-berkas yang menyatakan bahwa orang yang ada di KK itu benar-benar keluarganya, tetapi warga ini malah bilang 'begitu saja harus ambil akte kelahiran', kemudian terjadilah ketegangan antar keduanya," kata Zainudin.

Atas kejadian tersebut, pihaknya langsung meleraikan dan mengajak yang bersangkutan ke ruangan dan mencari duduk permasalahannya serta menjelaskan bahwa untuk mengubah data kependudukan tidak bisa sembarangan karena memang berkas-berkas pendukung harus lengkap. Atas kesalah pahaman tersebut telah menegur stafnya agar dapat melayani dan bersikap baik kepada masyarakat yang datang guna mengurus berkas-berkas kependudukan.

Pada era seperti ini, diperlukan berbagai inovasi pelayanan publik demi pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih maksimal. Berbagai konsep pun telah ditemukan bahkan dikembangkan, salah satunya konsep tata kelola pemerintahan yang baik atau biasa disebut *Good Governance*. Pada dasarnya

³ Dedek Kusnadi, *Menggagas Birokrasi Yang Transparan Dalam Pelayanan Publik*. Kajian Ekonomi Islam dan Kemasyarakatan, Vol. 3, No. 1, (Juni, 2011), hlm 132.

konsep tersebut hadir untuk menjawab berbagai permasalahan birokrasi yang terkesan berbelit, kaku, lambat, statis sehingga kerap menimbulkan penyimpangan bahkan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Hal inilah yang melatarbelakangi kenapa *Good Governance* selalu disandingkan dengan reformasi birokrasi. Adapun tujuannya untuk mewujudkan *Good Governance* dan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat meliputi transparansi, adil, akuntabel, partisipatif, dan sebagainya.

Berdasarkan hal tersebut, perwujudan *Good Governance* sangat penting dalam pemenuhan pelayanan publik yang prima. Namun, seiring berkembangnya ilmu pengetahuan, terdapat kritikan atas konsep *Good Governance*. Bahwa konsep *Good Governance* merupakan konsep yang terbentuk berdasarkan imperialisme dan kolonialisme dari Negara maju. Oleh karena itu, muncullah berbagai pemikiran baru dari perkembangan konsep *Good Governance* yang lebih menunjukkan kemandirian suatu Negara dari praktek-praktek sistem dunia, salah satunya konsep pemerintahan yang dinamis (*Dynamic Governance*).

Konsep ini bertujuan untuk menata dan mengelola pemerintahan menjadi lebih baik dalam pemenuhan pelayanan publik tentunya. Bahkan, di Indonesia sendiri sudah tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 81/2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*. Kemudian diwujudkan melalui *road map* Reformasi Birokrasi pada tahap keempat sesuai dengan RPJMN (2020-2024) yang secara tersurat memiliki arah pada penerapan pemerintahan yang dinamis (*Dynamic Governance*).

Konsep pemerintahan yang dinamis merupakan konsep yang menekankan pada kebijakan, institusi dan struktur yang mampu beradaptasi dengan kondisi lingkungan yang penuh dengan ketidakpastian dan perubahan sehingga tujuan yang hendak dicapai dapat terwujud secara efektif dan efisien (Neo dan Chen, 2007). Kemudian, konsep ini perlu didukung oleh budaya organisasi dan birokrasi yang dinamis, berintegritas, tidak korupsi, dan berdasarkan sistem merit (prestasi kerja). Namun, hal tersebut dapat teratasi dengan pola pikir penyelenggara pelayanan publik yang sejatinya dituntut untuk lebih dinamis. Lebih dinamis disini maksudnya adalah melalui jalur maupun kebijakan yang adaptif. Sehingga dapat terwujud pelayanan publik yang prima dan berkualitas sebagaimana diharapkan oleh seluruh masyarakat.

Asas transparansi dalam *Good Governance* tersebut juga senada dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB). AAUPB merupakan nilai-nilai etik yang hidup dan berkembang dalam lingkungan hukum administrasi Negara.⁴ AAUPB dapat dipahami sebagai asas-asas umum yang dijadikan dasar dan tatacara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Dengan cara demikian penyelenggaraan pemerintahan menjadi baik, sopan, adil dan terhormat, bebas dari kedzaliman, pelanggaran peraturan, tindakan penyalahgunaan wewenang, dan tindakan sewenang-wenang.⁵

AAUPB lahir dari praktik penyelenggaraan Negara dan pemerintahan sehingga bukan produk formal suatu lembaga Negara seperti undang-undang. AAUPB lahir

⁴ Wirinda Sari, “*Studi Pelaksanaan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai KartaNegara*”, Ilmu Administrasi Negara, Vol. 3, No. 4, 2015, hlm 928

⁵ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm 235.

sesuai dengan perkembangan zaman untuk meningkatkan hak-hak individu. AAUPB berfungsi sebagai pedoman atau penuntun bagi pejabat administrasi Negara dalam rangka terwujudnya pemerintahan yang baik (*Good Governance*). *Good Governance* adalah praktik penyelenggaraan kekuasaan dan kewenangan oleh pemerintahan secara umum dan pembangunan ekonomi secara khususnya. Dalam *Good Governance* ada empat unsur utama, yaitu akuntabilitas (*accountability*), kerangka hukum (*rule of law*), transparansi (*transparency*) dan keterbukaan (*openness*).⁶

Dengan beban dan tanggung jawab yang begitu besar, Pemerintah Daerah diharapkan menjalankan penyelenggaraan pelayanan publik dan mengatur pemerintahan sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah disebutkan dalam pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai pedoman dan praktik pelayanan publik Pemerintahan Daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, dan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Nomor : 470/071/III.1.1/2020 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun Anggaran 2020, maka terbentuklah Pemerintahan yang ada di Bandar Lampung. Adapun tugas pokok dan fungsi Pemerintahan Kota Bandar Lampung dapat diuraikan sebagai berikut:

⁶ Hotma P. Sibuea, *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*, (Jakarta: Erlangga, 2010), hlm 151.

1. Koordinasi pemberdayaan masyarakat;
2. Ketenteraman & ketertiban umum;
3. Penegakan peraturan perundangan;
4. Pemeliharaan prasarana & fasilitas umum;
5. Kegiatan pemerintahan;
6. Membina pemerintahan Desa/Kelurahan;
7. Pelayanan masyarakat yang belum dilaksanakan Desa/Kelurahan.

Salah satu tugas pokok dari Pemerintahan Daerah adalah memberikan pelayanan, yang termasuk di dalamnya adalah pelayanan pembuatan KK dan e-KTP, dalam rangka tertib administrasi kependudukan. Dari uraian tentang tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan dapat diketahui bahwa administrasi kependudukan memberikan manfaat yang sangat besar bagi terjaminnya kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil, data base kependudukan secara nasional, tertib administrasi kependudukan, dan memberikan dasar bagi rujukan sektor terkait dalam setiap penyelenggaraan kegiatan pemerintah. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi.⁷

Dapat dipahami keterkaitan antara kinerja birokrasi dengan proses pelayanan publik menjadi sangat penting melalui analisis dan penilaian tentang kinerja, sebab dalam berlangsungnya proses tersebut, telah melibatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi pelayanan publik dalam mencapai misinya.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **“Pelaksanaan Good Governance Terhadap**

⁷ Joko Tria Nugraha, *E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-government di Pemerintah Kabupaten Sleman)*, Jurnal Komunikasi dan Kajian Media, Volume 2 Nomor 1, hlm.33.

Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung”.

1.2 Permasalahan dan Ruang Lingkup Penelitian

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?
2. Apa saja faktor penghambat dalam Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?

1.2.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah Hukum Administrasi Negara, dengan kajian mengenai implementasi *Good Government* dalam upaya peningkatan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Ruang lingkup penelitian adalah pelayanan publik berbasis elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Waktu penelitian adalah Tahun 2022.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diajukan maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan *Good Governance* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal Pelaksanaan Pelayanan Publik

Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 di Kota Bandar Lampung.

2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam pengembangan kajian Hukum Administrasi Negara, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis *Good government*.

2. Kegunaan Praktis

- a. Hasil Secara Praktis, diharapkan dapat memberikan manfaat terkait implementasi *Good Government* dalam upaya peningkatan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Diharapkan bagi pemerintah memberikan pelayanan khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dapat menerapkan pelayanan berbasis *Good government* sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga dapat memudahkan masyarakat.
- b. Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi akademisi, mahasiswa, dan masyarakat agar memahami secara khusus pengetahuan tentang implementasi *Good government* dalam upaya peningkatan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum *Good-Government*

2.1.1 Pengertian *Good-Government*

Menurut UNESCAP dalam *Good Governance* memiliki 8 karakteristik utama yaitu partisipatif, berorientasi *consensus*, akuntabel, transparan, responsiv, efektif dan efisien, adil dan inklusif dan mengikuti aturan hukum, guna menjamin bahwa korupsi dapat diminimalkan, pandangan kaum minoritas diperhitungkan dan suara-suara yang paling rentan dalam masyarakat dalam pengambilan keputusan. Hal ini juga berkesesuaian dengan kebutuhan sekarang dan masa depan masyarakat.

Menurut BAPPENAS pemerintah dalam arti paling dasar di terjemahkan sebagai sekumpulan orang yang memiliki mandat yang absah dari rakyat untuk menjalankan wewenangnya dalam urusan pemerintahan. Pemerintah menunjuk kepada kesatuan aparatur atau badan (Lembaga), atau dalam istilah lain disebut sebagai pengelola atau pengurus. Sedangkan “pemerintah” menunjuk kepada perbuatan atau cara atau urusan memerintah, misalnya pemerintah yang adil, pemerintah yang demokratis, dan sebagainya. Namun, secara umum istilah *government* lebih mudah dipahami sebagai pemerintah yaitu Lembaga beserta aparaturnya yang mempunyai tanggung jawab untuk mengurus Negara dan

menjalankan kehendak rakyat. Sedangkan *Governance* memiliki arti yang lebih kompleks dibanding *government* karena menyangkut pilar-pilar *Good Governance* itu sendiri.⁸

Pengertian tersebut sesuai dengan yang menyatakan bahwa *Governance* dapat diartikan sebagai cara mengelola urusan-urusan publik. World Bank dalam memberikan definisi *Governance* sebagai “*the way state power is used in managing economic and social resources for development of society*”. Sementara itu, *United Nation Development Program* (UNDP) dalam mendefinisikan *Governance* sebagai “*the exercise of political economic, and administrative authority of manage a nation’s affair at all levels*”. Dalam hal ini World Bank lebih menekankan pada cara pemerintah mengelola sumber daya sosial dan ekonomi untuk kepentingan pembangunan masyarakat, sedangkan UNDP lebih menekankan pada aspek politik, ekonomi dan administratif dalam pengelolaan suara. *Political Governance* mengacu pada proses pembuatan kebijakan (*policy strategy formulation*).

Economic Governance mengacu pada proses pembuatan keputusan di bidang ekonomi yang berimplikasi pada masalah pemerataan, penurunan kemiskinan dan peningkatan kualitas hidup, *administrative Governance* mengacu pada sistem implementasi kebijakan.⁹ Jika mengacu pada program World Bank dan UNDP, orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan *Good Governance*. Pengertian *Good Governance* sering di artikan sebagai

⁸ Falih Suaedi, Bintoro Wardiyanto, 2010, *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan E-Governance*, Yogyakarta: Graha Ilmu, hlm. 54.

⁹ Richardus Eko Indrajit, 2005, *Electronic Government in Action : Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Dunia*, Yogyakarta: ANDI, hlm. 5.

pemerintahan yang baik. Sementara itu, *World Bank* mendefinisikan *Good Governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha.

2.1.2 Pilar-pilar *Good-Government*

Ada tiga pilar dalam *Good Governance* yaitu Negara / pemerintah (Lembaga legislatif, eksekutif dan yudikatif), dunia usaha swasta (*corporate Governance*) dan masyarakat madani (*civil society*) yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yakni :

1. Negara

- a) Menciptakan kondisi politik, ekonomi dan sosial yang stabil
- b) Membuat peraturan yang efektif dan berkeadilan
- c) Menyediakan *public services* yang efektif dan *accountable*
- d) Menegakkan Hak Asasi Manusia (HAM)
- e) Melindungi lingkungan hidup
- f) Mengurus standar kesehatan dan standar keselamatan publik

2. Swasta

- a) Menjalankan industri
- b) Menciptakan lapangan pekerjaan
- c) Menyediakan insentif bagi karyawan
- d) Meningkatkan standar hidup masyarakat
- e) Memelihara lingkungan hidup
- f) Mentaati peraturan
- g) Transfer ilmu pengetahuan dan teknologi kepada masyarakat.¹⁰
- h) Menyediakan kredit bagi pengembangan UKM (Usaha kegiatan Mikro)

¹⁰ Richardus Eko Indrajit, 2006, *Electronic Government : Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, APTIKOM, hlm. 52-53

3. Masyarakat madani

- a) Menjaga hak-hak masyarakat terlindungi
- b) Mempengaruhi kebijakan publik
- c) Mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM)
- d) Sarana berkomunikasi antar anggota masyarakat

Upaya mewujudkan *Good Governance* hanya dapat dilakukan apabila terjadi keseimbangan peran ketiga pilar tersebut. Disamping itu jika ada pembaruan pada salah satu pilar maka harus diimbangi dengan pembaruan pada pilar-pilar lain. Hubungan ketiganya harus dalam posisi yang seimbang dan saling *control (checks and balances)* untuk menghindari penguasaan atau eksploitasi oleh salah satu komponen lainnya. Apabila salah satu komponen lebih tinggi daripada yang lain maka yang terjadi adalah dominasi kekuasaan atas dua komponen lainnya. Dengan menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam ketiga pilar tersebut maka akan terjadi proses yang sinergis dan konstruktif antar ketiganya sehingga secara umum sumber daya yang tersedia dapat dimanfaatkan secara optimal untuk dapat mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan.¹¹

Menurut UNDP (United Nation Development Programme), tentang definisi *Good Governance* adalah sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif diantara Negara, sektor swasta dan masyarakat, dalam prinsip-prinsip; partisipasi, supremasi hukum, transparansi, cepat tanggap, membangun konsesus,

¹¹ Nico Andrianto, 2007, *Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui E-Government*, Malang: Bayumedia Publising, hlm. 233-234.

kesetaraan, efektif dan efisien, bertanggungjawab serta visi strategik. *Good Governance* dimaknai sebagai praktek penerapan kewenangan penerapan pengelolaan berbagai urusan penyelenggaraan negara secara politik, ekonomi dan administratif di semua tingkatan. Ada tiga pilar *Good Governance* yang penting, yaitu : ¹²

1. *Economic Governance* atau kesejahteraan rakyat
2. *Political Governance* atau proses pengambilan keputusan
3. *Administrative Governance* atau tata laksana pelaksanaan kebijakan Jika dikaitkan dengan tata kelola Pemerintahan maka *Good Governance* adalah suatu gagasan dan nilai untuk mengatur pola hubungan antara pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat sehingga terjadi penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif sesuai dengan cita-cita terbentuknya suatu masyarakat yang makmur, sejahtera dan mandiri.

Pelaksanaan asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam sistem pemerintahan Indonesia akan berjalan dengan baik dan lancar apabila didukung oleh adanya administrasi yang baik.

Pada Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, menguraikan tentang ruang lingkup asas-asas umum pemerintahan yang baik yang berlaku dalam administrasi pemerintahan. Asas-asas umum pemerintahan yang baik yang dimaksud meliputi asas:

¹² Koesnadi Hardjasoemantri. 2003. *Good Governance* Dalam Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia, Bali. hlm 12.

1. Kepastian hukum

Asas kepastian hukum merupakan asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan, kepatutan, keajegan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan.

2. Kemanfaatan

Asas kemanfaatan maksudnya manfaat yang harus diperhatikan secara seimbang antara:

- a. kepentingan individu yang satu dengan kepentingan individu yang lain;
- b. kepentingan individu dengan masyarakat;
- c. kepentingan warga masyarakat dan masyarakat asing;
- d. kepentingan kelompok masyarakat yang satu dan kepentingan kelompok masyarakat yang lain;
- e. kepentingan pemerintah dengan warga masyarakat;
- f. kepentingan generasi yang sekarang dan kepentingan generasi mendatang;
- g. kepentingan manusia dan ekosistemnya;
- h. kepentingan pria dan wanita.

3. Ketidakberpihakan

Asas ketidakberpihakan adalah asas yang mewajibkan badan dan/atau pejabat pemerintahan dalam menetapkan dan/atau melakukan keputusan dan/atau tindakan dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak diskriminatif.

4. Kecermatan

Asas kecermatan dimaksudkan sebagai asas yang mengandung arti bahwa suatu keputusan dan/atau tindakan harus didasarkan pada informasi dan dokumen yang lengkap untuk mendukung asas legalitas penetapan dan/atau pelaksanaan keputusan dan/atau tindakan sehingga keputusan dan/atau tindakan yang bersangkutan dipersiapkan dengan cermat sebelum keputusan dan/atau tindakan tersebut ditetapkan dan/atau dilakukan.

5. Tidak menyalahgunakan kewenangan

Asas tidak menyalahgunakan kewenangan adalah asas yang mewajibkan setiap badan dan/atau pejabat pemerintahan tidak menggunakan wewenangnya untuk kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain dan tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak melampaui, tidak menyalahgunakan, dan/atau tidak mencampurkan kewenangan.

6. Keterbukaan

Asas keterbukaan adalah asas yang melayani masyarakat untuk mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.

7. Kepentingan umum

Asas kepentingan umum adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif, dan tidak diskriminatif.

8. Pelayanan yang baik

Asas pelayanan yang baik dimaksudkan sebagai asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ada beberapa prinsip *Good Governance* menurut UNDP (*United Nation Development Programme*), 1997, yaitu (1) partisipasi, (2) kepastian hukum, (3) transparansi, (4) tanggung jawab, (5) berorientasi pada kesepakatan, (6) keadilan, (7) efektifitas dan efesiensi, (8) akuntabilitas, (9) visi strategik. Prinsip-prinsip itulah yang melekat pada sebuah pemerintahan dalam rangka mencapai apa yang diharapkan sehingga hubungan yang baik dengan masyarakat dapat dirasakan. Pemerintah tentunya dari sejak dahulu telah menjalankan ataupun merencanakan program-program dalam rangka adanya pembangunan nasional baik jangka panjang ataupun jangka pendek.

Menyadari pentingnya masalah ini, prinsip-prinsip *Good Governance* diurai satu persatu sebagaimana tertera di bawah ini:¹³

1. Partisipasi Masyarakat (*Participation*)

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Partisipasi bermaksud untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat. Dalam rangka mengantisipasi berbagai

¹³ Joko Widodo. 2001. *Good Governance*, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Insan Cendekia, Surabaya. hlm 8.

isu yang ada, pemerintah daerah menyediakan saluran komunikasi agar masyarakat dapat mengutarakan pendapatnya. Jalur komunikasi ini meliputi pertemuan umum, temu wicara, konsultasi dan penyampaian pendapat secara tertulis. Bentuk lain untuk merangsang keterlibatan masyarakat adalah melalui perencanaan partisipatif untuk menyiapkan agenda pembangunan, pemantauan, evaluasi dan pengawasan secara partisipatif dan mekanisme konsultasi untuk menyelesaikan isu sektoral.

2. Tegaknya Supremasi Hukum (*Rule of Law*)

Partisipasi masyarakat dalam proses politik dan perumusan-perumusan kebijakan publik memerlukan sistem dan aturan-aturan hukum. Sehubungan dengan itu, dalam proses mewujudkan cita *Good Governance*, harus diimbangi dengan komitmen untuk menegakkan *rule of law* dengan karakter-karakter antara lain sebagai berikut: Supremasi hukum (*the supremacy of law*), Kepastian hukum (*legal certainty*), Hukum yang responsip, Penegakkan hukum yang konsisten dan non-diskriminatif, Independensi peradilan. Kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia.

3. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang

bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Sehingga bertambahnya wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan, meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan dan berkurangnya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan.

4. Peduli pada *Stakeholder*/Dunia Usaha

Lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan. Dalam konteks praktek lapangan dunia usaha, pihak korporasi mempunyai tanggungjawab moral untuk mendukung bagaimana *Good Governance* dapat berjalan dengan baik di masing-masing lembaganya. Pelaksanaan *Good Governance* secara benar dan konsisten bagi dunia usaha adalah perwujudan dari pelaksanaan etika bisnis yang seharusnya dimiliki oleh setiap lembaga korporasi yang ada didunia. Dalam lingkup tertentu etika bisnis berperan sebagai elemen mendasar dari konsep CSR (*Corporate Social Responsibility*) yang dimiliki oleh perusahaan. Pihak perusahaan mempunyai kewajiban sebagai bagian masyarakat yang lebih luas untuk memberikan kontribusinya. Praktek *Good Governance* menjadi kemudian guidance atau panduan untuk operasional perusahaan, baik yang dilakukan dalam kegiatan internal maupun eksternal perusahaan. Internal berkaitan dengan operasional perusahaan dan bagaimana perusahaan tersebut bekerja, sedangkan eksternal lebih kepada

bagaimana perusahaan tersebut bekerja dengan stakeholder lainnya, termasuk didalamnya publik.

5. Berorientasi pada Konsensus (*Consensus*)

Menyatakan bahwa keputusan apapun harus dilakukan melalui proses musyawarah melalui konsesus. Model pengambilan keputusan tersebut, selain dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak, juga akan menjadi keputusan yang mengikat dan milik bersama, sehingga ia akan mempunyai kekuatan memaksa (*coercive power*) bagi semua komponen yang terlibat untuk melaksanakan keputusan tersebut. Paradigma ini perlu dikembangkan dalam konteks pelaksanaan pemerintahan, karena urusan yang mereka kelola adalah persoalan-persoalan publik yang harus dipertanggungjawabkan kepada rakyat. Semakin banyak yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan secara partisipasi, maka akan semakin banyak aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang terwakili. Tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dalam hal apa yang terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat, dan bila mungkin, konsensus dalam hal kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur.

6. Kesenjangan (*Equity*)

Kesenjangan yakni kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan. Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka. Prinsip kesetaraan menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan

memadai. Informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakan kepada masyarakat. Pemerintah daerah perlu mendayagunakan berbagai jalur komunikasi seperti melalui brosur, leaflet, pengumuman melalui koran, radio serta televisi lokal. Pemerintah daerah perlu menyiapkan kebijakan yang jelas tentang cara mendapatkan informasi

7. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Untuk menunjang prinsip-prinsip yang telah disebutkan di atas, pemerintahan yang baik dan bersih juga harus memenuhi kriteria efektif dan efisien yakni berdaya guna dan berhasil-guna. Kriteria efektif biasanya diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial. Agar pemerintahan itu efektif dan efisien, maka para pejabat pemerintahan harus mampu menyusun perencanaan-perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat, dan disusun secara rasional dan terukur. Dengan perencanaan yang rasional tersebut, maka harapan partisipasi masyarakat akan dapat digerakkan dengan mudah, karena program-program itu menjadi bagian dari kebutuhan mereka. Proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuahkan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pejabat publik terhadap

masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka. Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggungjawaban tersebut berbeda satu dengan lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan. Instrumen dasar akuntabilitas adalah peraturan perundang-undangan yang ada, dengan komitmen politik akan akuntabilitas maupun mekanisme pertanggungjawaban, sedangkan instrumen-instrumen pendukungnya adalah pedoman tingkah laku dan sistem pemantauan kinerja penyelenggara pemerintahan dan sistem pengawasan dengan sanksi yang jelas dan tegas.

9. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Visi strategis adalah pandangan-pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh kedepan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut. Selain itu mereka juga harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan, budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut.

2.2 Tinjauan Umum Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” yang didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh

orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.¹⁴

Sementara itu, istilah publik yang juga berasal dari bahasa inggris yaitu “*public*”. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik, diantaranya adalah Kurniawan Agung, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain, atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.¹²

Pengertian lain dari pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah.

Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada

¹⁴ A.S Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi. Aksara. hlm. 26- 27.

masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.¹⁵

2.2.2 Jenis – Jenis Pelayanan Publik

Dilaksanakannya pelayanan umum atau publik karena adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik dapat dikategorikan antara lain:

1. Pelayanan Administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewargaNegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3. Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, pos dan sebagainya.

¹⁵ Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaharuan, hlm. 6.

2.2.3 Pola Pelayanan Publik

Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang antara lain :

1. Fungsional : Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Terpusat : Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Terpadu :
 - a. Terpadu Satu Atap Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
 - b. Terpadu Satu pintu Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
 - c. Gugus Tugas Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang tertuang dalam UU Nomor 25 Tahun

2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu:

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar , tepat, dan sah.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kejujuran: cukup jelas.

10. Kecermatan: hati –hati, teliti, telaten.
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah merupakan suatu proses pemecahan atau penyelesaian melalui suatu tahapan yang telah ditentukan, sehingga mencapai tujuan penelitian.¹⁶ Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris. Pendekatan yuridis normatif merupakan pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama, menelaah hal yang bersifat teoritis yang menyangkut asas-asas hukum, konsepsi hukum, pandangan dan doktrin-doktrin hukum serta peraturan dan sistem hukum.

Pendekatan masalah secara yuridis normatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman mengenai pokok pembahasan yang jelas dan terperinci mengenai gejala dan objek penelitian yang bersifat teoritis berpedoman pada kepustakaan dan literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan. Sedangkan pendekatan masalah secara yuridis empiris merupakan upaya untuk memperoleh kejelasan dan pemahaman dari permasalahan berdasarkan realita di lapangan penelitian,²² yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

¹⁶ Abdul Kadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 112.

3.2 Sumber dan Jenis Data

Sumber data merupakan asal dari mana data tersebut diperoleh. Berdasarkan sumbernya, data terdiri dari data lapangan dan data kepustakaan. Data lapangan adalah yang diperoleh dari lokasi penelitian, sementara itu data kepustakaan adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber kepustakaan. Jenis data meliputi data primer dan data sekunder.²³ Jenis data pada penulisan ini menggunakan dua jenis data, yaitu:

3.2.1 Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari studi lapangan atau penelitian secara langsung yang tentunya berkaitan dengan pokok penulisan. Penulis akan mengkaji dan meneliti sumber data yang diperoleh dari hasil penelitian dalam bentuk wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Wawancara akan dilakukan dengan narasumber yang mengetahui masalah yang akan diteliti. Narasumber penelitian ini adalah :

1. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan ; dan
2. Kepala Bidang Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan dengan melakukan studi dokumen, arsip dan literatur-litelatur yang berkaitan dalam penulisan dengan mempelajari hal-hal yang bersifat teoritis, konsep-konsep dan pandangan, doktrin dan asas-asas hukum yang berkaitan dengan

pokok permasalahan penelitian.

Jenis data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder:

1. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang bersifat mengikat terdiri dari sebagai berikut:
 - a. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
 - b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 - c. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Good Government*.
 - d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
 - e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 - f. Peraturan Daerah (PERDA) Kota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
 - g. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Nomor : 470/071/III.1.1/2020 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun Anggaran 2020.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder bersumber dari bahan-bahan hukum yang membantu pemahaman dalam menganalisa serta memahami permasalahan, berbagai buku hukum, arsip dokumen, brosur, makalah dan sumber internet.

3.3 Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data

3.3.1 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan:

1. Studi pustaka (*library research*), adalah pengumpulan data dengan melakukan serangkaian kegiatan membaca, menelaah dan mengutip dari bahan kepustakaan serta melakukan pengkajian terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pokok bahasan.
2. Studi lapangan (*field research*), dilakukan sebagai usaha mengumpulkan data secara langsung di lapangan penelitian guna memperoleh data yang dibutuhkan melalui kegiatan wawancara kepada narasumber penelitian. Metode wawancara yang digunakan adalah wawancara terbuka, dimana pertanyaan yang akan diajukan sudah disediakan dan memberikan keleluasan bagi informan untuk memberikan jawaban dengan bebas tanpa dibatasi oleh alternatif jawab yang ditentukan.

3.3.2 Prosedur Pengolahan Data

Setelah data terkumpul maka tahap selanjutnya dilakukan pengolahan data, dengan prosedur sebagai berikut:

1. Seleksi Data

Data yang terkumpul kemudian diperiksa untuk mengetahui kelengkapan

data selanjutnya data dipilih sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

2. Klasifikasi Data

3. Penempatan data menurut kelompok-kelompok yang telah ditetapkan dalam rangka memperoleh data yang benar-benar diperlukan dan akurat untuk kepentingan penelitian.

4. Penyusunan Data

Penempatan data yang saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan yang bulat dan terpadu pada subpokok bahasan sesuai sistematika yang ditetapkan untuk mempermudah interpretasi data.

3.4 Analisis Data

Setelah pengolahan data selesai, maka dilakukan analisis data. Setelah itu dilakukan analisis deskriptif kualitatif, artinya hasil penelitian ini dideskripsikan dalam bentuk penjelasan dan uraian kalimat yang mudah dibaca dan dimengerti untuk diinterpretasikan dan dirangkum secara umum yang didasarkan fakta-fakta yang bersifat khusus sebagai kesimpulan penelitian.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dan diuraikan penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan publik yang baik tercantum pada Asas Asas umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) pada Undang Undang No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dimana terdapat poin Asas Pelayanan yang Baik dan Asas Kepentingan Umum, pada pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung menunjukkan bahwa pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung secara umum belum maksimal, Secara keseluruhan dapat dilihat dari aspek observasi penelitian yang meliputi Pelayanan administrasi kependudukan, Prosedur pelayanan, dan Manajemen pelayanan, termasuk keberadaan sarana dan fasilitas pelayanan belum sesuai dengan fungsinya, di lihat dari pelaksanaan *Good Governance*, Disdukcapil Kota Bandar Lampung hanya mampu menerapkan 5 prinsip *Good Governance* dan tidak dapat memenuhi prinsip *Good Governance* lain seperti ; Visi strategis, Pengawasan, Tanggung Jawab, dan Partisipasi.

2. Faktor penghambat dalam Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung adalah kurangnya Disiplin dan motivasi dari para pegawai. Karena Disiplin pegawai sangat penting peranannya dalam pemberian jasa pelayanan publik kepada masyarakat, serta motivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik merupakan kewajiban dari setiap pegawai.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk memenuhi Asas Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB) sesuai Undang Undang No. 30 tahun 2014 dan prinsip *Good Governance*, diperlukan kinerja pegawai yang maksimal, guna meningkatkan mutu pelayanan yang baik dan berkualitas diperlukan penyesuaian dalam pembagian tugas dan wewenang pada tiap bidang serta dapat menempatkan posisi seorang pegawai sesuai dengan keahlian dan bidangnya serta Dinas perlu mengirimkan pegawai pegawai nya dalam pelatihan atau diklat seperti pelatihan komputerisasi dan Informatika.
2. Diharapkan masyarakat untuk lebih tertib dan partisipatif dalam melaporkan atau mendaftarkan suatu kejadian peristiwa dalam kehidupan yang berkaitan erat dengan kependudukan agar hak-hak keperdataan masyarakat dapat lebih terjamin dan tidak menimbulkan suatu permasalahan dikemudian harinya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Andrianto, Nico. 2007, *Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui Good Government*, Malang: Bayumedia Publising.
- HR, Ridwan. 2014. *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta, Rajawali Pers.
- Herman, Widyananda. 2008. *Revitalisasi Peran Internal Auditor Pemerintah untuk Penegakan Good Governance di Indonesia*. Jakarta : BPK-RI.
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *Electronic Government in Action : Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Dunia*, Yogyakarta. ANDI.
- , 2006, *Electronic Government : Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, APTIKOM.
- Kurniawan, Agung 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaharuan.
- Moenir, A.S 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi. Aksara.
- Muhammad, Abdul Kadir 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung. PT. Citra Aditya Bakti.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi 2005, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Said, M. Mas'ud. 2012. *Birokrasi Di Negara Birokratis*. Malang, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil : Cetakan Kelima*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Sibuea, Hotma P. 2010. *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*. Jakarta, Erlangga.

- Simangunsong, Martin. 2006. *“Analisis Yuridis Penerapan Konsep Negara Hukum Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Adil dan Bertanggung Jawab”*. Hasil penelitian. Medan. Universitas HKBP Nommensen
- Suaedi, Falih. Wardiyanto, Bintoro. 2010, *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan Good-Governance*, Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Sukardja, Ahmad. 2001. *Hukum Tata Negara Dan Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif Fiqh Siyasah*, Jakarta. Sinar Grafika.
- Sumarto, Hetifa SJ. 2013. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Bandung : Yayasan Obor Indonesia.
- Wahyono, Teguh. 2004. *e-Government Sistem Informasi : Konsep Dasar, AnalisisDesain dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Utomo, Warsito. 2007. *Administrasi Publik Baru di Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

B. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Good Government*.
- Peraturan Daaerah (PERDA) Kota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Nomor : 470/071/III/1.1/2020 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun Anggaran 2020.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Sumber Lain

- Andini, Rima. 2017. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai KartaNegara*. E-journal : Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Vol.5 No.4.
- Kusnadi, Dedek. 2011. "Menggagas Birokrasi Yang Transparan Dalam Pelayanan Publik". *Kajian Ekonomi Islam dan Kemasyarakatan*, Juni, Vol. 3, No. 1.
- Mahdalena. 2019. *Pelaksanaan Good Governance dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai Perempuan Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga*. Jurnal : Respon Publik. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. Vol.13 No. 2.
- Nugraha, Joko Tria. 2010. *E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-government di Pemerintah Kabupaten Sleman)*, Jurnal Komunikasi dan Kajian Media, Volume 2 Nomor 1.
- Rahmawati, Redioka Eka. 2009. *Pelayanan Publik Pada Unit Pelayanan Terpadu Pemerintahan Kota Denpasar*. *Jurnal umum Ilmu Sosial dan Politik*. 15 (12). 472-486.
- Sari, Wirinda. 2015. "Studi Pelaksanaan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai KartaNegara", *Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 3, No. 4.