

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1.Konsep Good Governance**

Good Governance adalah salah satu tujuan penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Setiap lembaga atau instansi pemerintah saat ini berlomba-lomba dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan untuk menjadi yang terbaik dengan capaian good governance. Menjalankan program kerja dengan misi pemerintah, melaksanakan pelayanan secara profesional dan lain sebagainya. Good governance sebagai tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Seluruh komponen organisasi harus mendukung pencapaian tujuan good governance sistem pemerintah yang dibangun harus berdasarkan pada kebutuhan masyarakat dan kepentingan umum. Aspek kebutuhan masyarakat adalah orientasi dari penyelenggaraan pemerintah sebagai penerima pelayanan. Masyarakat menjadi objek pelayanan karena pemerintah sebagai penyedia layanan harus berfokus pada pola kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat.

Good Governance adalah kaidah dasar yang menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan pemerintah. Tata pemerintahan yang baik bersumber dari proses dan sistem yang baik, sistem yang baik dibangun dan dijalankan oleh sumber daya aparatur yang baik.

Adisasmita ( 2011 ) menjelaskan tentang Good Governance adalah mempunyai makna yaitu sebagai berikut.

- a. Good Governance mempunyai nilai-nilai yang menunjang tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat mengatahkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan kemandirian, pengembangan berkelanjutan dan keadilan sosial
- b. adalah menyangkut aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Oleh karena itu bahwa good governance adalah penyelenggaraan negara yang mempunyai kepastian hukum yang jelas sesuai dengan peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan yang berlaku, dikerjakan secara bersinambungan dan bersama-sama antara pemerintah, masyarakat dan pihak swasta dalam rangka meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat

## **Konsep Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut UU No. 25 tahun 2009, standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut

### **Standar**

Standar adalah suatu pedoman atau model yang disusun dan disepakati bersama serta dapat diterima pada suatu tingkat praktek untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Elly Erawati dkk (2010) pengertian standar didefinisikan sebagai “ pernyataan tertulis yang berisi spesifikasi atau rincian tentang sesuatu hal yang khusus yang memperlihatkan tujuan, cita-cita, keinginan, kriteria , ukuran, patokan, dan pedoman”. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsesus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya (Peraturan pemerintah nomor 102 tahun 2000).

## **Pelayanan**

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible

yang biasa ( namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan system penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Menurut Anita dan Retno (2004) pengertian pelayanan adalah “kegiatan yang dilakukan seseorang atau perusahaan untuk memberikan nilai pada konsumen berdasarkan sumber dari mark plus”. Pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok yang diberikan kepada konsumen-konsumen pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan Ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan yaitu ;

**(a)** Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya. Rasa tolong menolong merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada manusia. Apa yang dilakukan oleh seseorang untuk orang lain karena di minta oleh orang yang membutuhkan pertolongan hakikatnya adalah pelayanan disamping ada unsure pengorbanan, namun kata pelayanan tidak pernah digunakan dalam hubungan ini.

**(b)** Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal. Inisiatif berbuat baik timbul dari orang yang bukan berkepentingan untuk membantu orang yang membutuhkan bantuan, proses ini disebut pelayanan. Sistem pelayanan yang baik terdiri dari tiga elemen, yaitu :

(1) strategi pelayannya, sesuatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaikmungkin kepada para pelanggan.

(2) sumber daya manusia yang memberikan layanan

(3) system pelayanan, prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang memiliki dan seluruh sumber daya manusia yang ada

## **Publik**

Publik adalah sekelompok orang ( atau satu orang) yang jelas, yang menjalin atau harus menjalani hubungan istimewa dengan perusahaan. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan bersih berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Publik juga diartikan sebagai sekelompok orang yang

- (1) dihadapkan pada suatu permasalahan,
- (2) berbagai pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut,
- (3) terlibat dalam diskusi mengenai persoalan itu.

Pengertian Pelayanan public menurut parah hali :

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa:“optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Menurut Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan” Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

## **Asas Asas Pelayanan Didukcapil Kota Jayapura**

Pelayanan Dukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) memiliki beberapa prinsip dasar untuk memastikan bahwa kebutuhan administratif penduduk terpenuhi dengan baik. Berikut adalah beberapa asas pelayanan Dukcapil :

### **1. Keterbukaan**

Pelayanan Dukcapil harus transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan status permohonan harus tersedia secara jelas.

### **2. Kepastian Hukum**

Pelayanan Dukcapil harus didasarkan pada ketentuan hukum yang jelas dan mengikat, sehingga dokumen yang dikeluarkan dapat dipertanggung jawabkan secara baik.

### **3. Keterpaduan Sistem**

Sistem pelayanan Dukcapil harus terintegrasi dengan baik untuk memastikan bahwa informasi dan data penduduk terkait tersimpan dengan aman dan dapat diakses dengan mudah dari berbagai instansi pemerintah.

### **4. Kepedulian dan Kesopanan**

Petugas Dukcapil diharapkan memberikan pelayanan dengan penuh perhatian, kesabaran, dan menghormati hak-hak masyarakat. Komunikasi yang baik dan sopan santun sangat penting dalam memenuhi kebutuhan penduduk.

### **5. Ketepatan Waktu**

Pelayanan Dukcapil harus diselenggarakan dengan efisien dan tepat waktu. Proses administrasi, seperti pembuatan dokumen identitas atau pencatatan peristiwa sipil, harus diselesaikan dalam waktu yang wajar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **6. Kualitas Pelayanan**

Dukcapil harus memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, termasuk dalam hal akurasi data, keamanan dokumen, dan kemudahan prosedur.

### **7. Keadilan**

Pelayanan Dukcapil harus berlaku adil bagi semua penduduk tanpa membedakan suku, agama, ras, dan golongan. Setiap orang berhak mendapatkan perlakuan yang sama dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan.

## **Dasar Hukum**

Peraturan menteri dalam negeri republik indonesia nomor 109 tahun 2019 tentang formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan dengan rahmat Tuhan yang maha esa menteri dalam negeri republik Indonesia.

Menimbang : 1. bahwa untuk efisiensi, efektivitas, dan kemudahan dalam Administrasi Kependudukan, perlu dilakukan penyesuaian jenis dan spesifikasi formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan

Memgingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475)

### **MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : Peraturan menteri dalam negeri tentang formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan.

### **Ketentuan Umum**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

2. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.
3. Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota atau unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan adalah pemanfaatan data dan dokumen hasil pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil melalui

## **2.2.Kerangka Teori**

### **1. Prosedur pelayanan.**

Rangkaian proses, tata cara , kemudahan tahapan yang diberikan pada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan dan proses/alur pelayanan, yang menyangkut persyaratan dan langkah-langkah kegiatan yang mengarah pada dokumen pribadi masyarakat yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti yang harus di tempuh dalam penyelesaian sesuatu pelayanan. Adapun sub indicator dari Prosedur Pelayanan diantaranya :

### **2. Waktu penyelesaian.**

Waktu penyelesaian dalam pemberian pelayanan adalah terkait dengan kecepatan layanan yang diberikan. Sehingga memberikan kesan kepuasan bagi penerima layanan , jika dapat dikerjakan dalam waktu 1 hari, kenapa harus 1 minggu

### **3. Biaya pelayanan.**

Mengenai segala biaya dan rincianya dengan nama atau apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh pemerintah/ unit pelayanan.Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

### **4. Dasar hukum pelayanan**

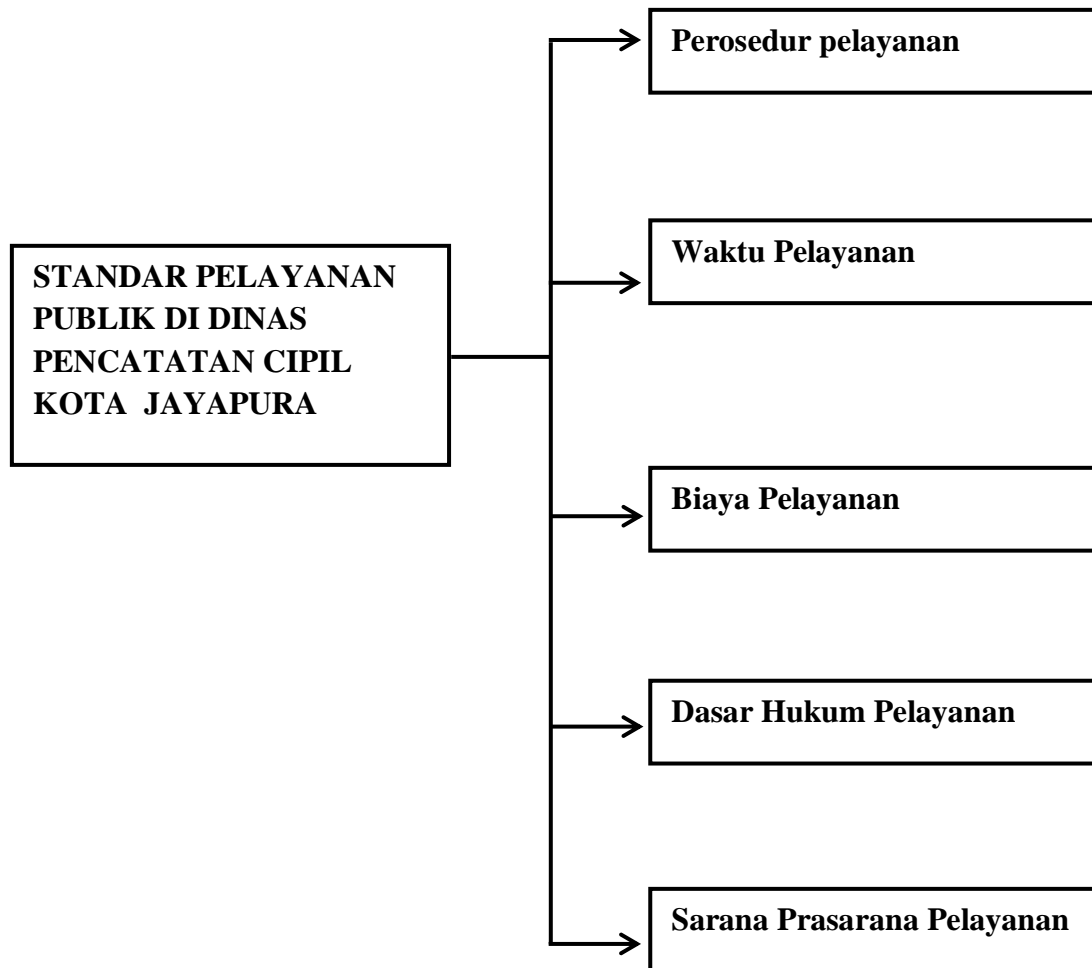
Dasar hukum dalam pemberian pelayanan juga menjadi penting sebagai pengetahuan bagi masyarakat. Agar masyarakat yang memahami tentang dasar hukum pelayanan lebih teratur, tertib, dan patuh dalam penerimaan pelayanan.

### **5. Sarana dan prasarana.**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan. Kebersihan , kenyamanan, kelayakan, dan kemanfaatan

## 2.4.Kerangka Pikir

Topik Pembahasan atau isu yang dapat penulis ambil yaitu “Standar Pelayanan Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Jayapura : isu ini akan di hanalisis melalui teori kerangka berpikir



Sumber : Ridwan dan Sudrajat (2009 :103)