

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu hal yang dapat menjadi titik acuan oleh penulis dalam melakukan penelitian. Dalam melakukan suatu penelitian, perlu adanya penelitian terdahulu sebagai suatu referensi bagi peneliti sebagai acuan peneliti dapat memperluas dan menyempurnakan teori yang akan digunakan. Tidak hanya itu, Penelitian terdahulu juga memiliki fungsi untuk dapat menjadi suatu perbandingan antar peneliti yang telah di lakukan sebelumnya dengan penelitian yang sekarang di lakukan. Kemudian, juga untuk mengetahui metode penelitian yang di gunakan sebelumnya serta sebagai tolak ukur dalam melakukan penulisan penelitian yang tengah di lakukan dan berdasarkan kepada peneliti terdahulu. Berdasar hal tersebut, penelitian ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Berikut beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan penelitian ini, yaitu

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Rochmansjah (2019). Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Masyarakat telah menunggu dan tidak sabar menunggu penerapan good governance. Masyarakat memahami bahwa tidak dapat melakukan semua prinsip good governance sekaligus namun pemerintah harus mengambil langkah nyata yaitu pembenahan pelayanan birokrasi

pemerintahan. Perbaikan birokrasi pemerintahan dapat mempercepat perwujudan good governance.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh azizah (2009) penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan penekatan deskriptif Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tata kelola pelayanan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah beragam, diantaranya sudah menerapkan akuntabilitas, partisipasi, daya tanggap, konsensus, efektivitas dan efisiensi. transparansi, profesionalitas.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Triyanto et al. (2021). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan good governance dalam pelayanan publik di Puskesmas Betungan sudah cukup maksimal. Hal ini ditunjukkan dari prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, responsivitas serta efektivitas dan efisiensi telah diterapkan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Betungan.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Enahoro (2019). Penelitian ini menggunakan metode dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tata kelola atau Good governance dapat menjadi sarana yang komprehensif dalam memenuhi beragam kebutuhan masyarakat. Pemerintahan yang baik untuk pembangunan masyarakat bergantung pada lembaga yang tepat untuk memfasilitasi tata pemerintahan yang baik.

kelima, penelitian yang dilakukan oleh Beshi dan Kaur (2020). Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip good governance seperti transparansi inisiatif pemerintah merupakan hal yang dapat meningkatkan legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Heru Rochmansjah (2019)	Application of <i>Good governance</i> Principles in Government: Perspective of Public Services	Sama-sama mengamati tentang good governance atau tata kelola pemerintahan dan menggunakan metode penelitian kualitatif	Lokasi penelitian dan teori yang digunakan.
2.	Fitri azizah (2019)	Tata kelola pelayanan, administrasi di sekretariat daerah kabupaten aceh tengah.	Meneliti penerapan prinsip good governance	Penelitian ini fokus pada pelayanan administrasi
3.	Deni Triyanto, Heru Purnawan, and	Penerapan Prinsip <i>Good governance</i> Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas	Penelitian tentang penerapan good governance pada pelayanan publik	Teori yang digunakan

No.	Nama Penulis/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
	Boni Saputra (2021)	Betungan Kota Bengkulu		
4.	Nkoyo Innocent Enahoro (2019)	Impacts of <i>Good governance</i> and <i>Community Development</i>	Meneliti tentang <i>good governance</i>	Fokus penelitian yang berbeda
5.	Taye Demissie Beshi and Ranvinderjit Kaur (2020)	Public Trust in Local Government: Explaining the Role of <i>Good governance</i> Practices	Penelitian tentang penerapan <i>good governance</i>	Fokus penelitian <i>good governance</i> terhadap kepercayaan publik

2.2 Landasan Teori

Kajian pustaka harus meninjau setiap masalah dalam penelitian sehingga dapat membantu diskusi dan menyelesaikan masalah sepenuhnya. Hal ini mungkin terkait dengan pemanfaatan berbagai sumber pustaka terkait masalah penelitian. Seperti dari buku teks, jurnal, dan sumber media massa lainnya¹². Susunan penelitian yang baik harus mencakup tinjauan dan kajian bahan pustaka. maka penulis menggunakan Teori Good Governance yang dikeluarkan oleh United National Development Program. Pada bab ini peneliti menggunakan teori serta ,konsep yang berkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan.

¹² Moh. Kasiram, Metode Penelitian (Yogyakarta: UIN Maliki Press, 2008), hal 103

2.2.1 Tata Kelola (*Good governance*)

Pengertian Tata Kelola Secara umum, tata kelola atau *good governance*. merupakan upaya sistematis dalam suatu proses untuk mencapai tujuan organisasi, melalui prinsip-prinsip manajemen, yang meliputi fungsi perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi. Dengan demikian, tata kelola memiliki tujuan utama yaitu untuk melaksanakan manfaat, mengurangi terjadinya resiko, serta mengoptimalkan sumberdaya yang dimiliki. Dengan demikian, visi- misi tersebut harus berisi tentang perencanaan kedepannya. Tata kelola akan terwujud apabila memiliki prinsip yang membangkitkan kepercayaan, seperti akuntabilitas, efektif, efisien, berorientasi kekeluargaan, partisipasi, penegakan hukum dan transparansi. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tata kelola adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara terstruktur dan sistematis dalam menyusun, merencanakan, menganalisis, dan menetapkan perencanaan agar mencapai tujuan yang ditetapkan. Tata kelola akan berjalan dengan baik apabila memiliki wadah organisasi yang mendukung, serta adanya regulasi pendukung dari pemerintah.

Tata kelola akan terlaksana dengan baik jika memiliki budaya organisasi yang kondusif, serta menetapkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik, dan dilaksanakan saling berkesinambungan satu sama lain, sehingga menghasilkan mitra kerjasama positif antara pemerintah, swasta, maupun masyarakat selaku pengguna layanan. Wujud dari tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan ditandai adanya pemerintahan yang demokratis. Pemerintahan yang

demokratis merupakan pemerintahan yang bersifat terbuka terhadap kritik dan kontrol sepenuhnya ada pada rakyat. Pemerintahan yang bersih dan efektif menjadi harapan setiap warga negara Indonesia, agar isu-isu yang terkait dengan tata kelola industri di Indonesia dapat diselesaikan dengan baik. Negara Indonesia telah mengadopsi konsep *Good Governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 merupakan landasan dalam mengupayakan pemerintahan yang baik untuk mencegah praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme. Undang-Undang ini menjadi dasar hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan di dalam upaya meningkatkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, berdasarkan UU No. 30 Tahun 2014, tujuannya adalah menciptakan pemerintahan yang transparan, efisien, dan birokrasi yang semakin ditingkatkan¹³.

Menurut Komite Nasional Kebijakan *Corporate Governance* (2006), pemerintah Indonesia telah berupaya keras untuk menerapkan *Good Governance* guna mencapai pemerintahan yang memiliki integritas dan bersih.

Dalam menghadapi tantangan tersebut, komitmen yang kuat dalam menerapkan nilai-nilai luhur dan prinsip tata kelola (*good governance*) menjadi prasyarat penting untuk mewujudkan cita-cita dan tujuan negara, sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945. Dokumen kebijakan *United Nations Development Program* (UNDP) berjudul "*Governance for Sustainable*

¹³ Undang - Undang No. 30 Tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan, konsep Good Governance atau tata kelola pemerintahan yang baik

Human Development" (1977) mendefinisikan pemerintahan (*governance*) sebagai "pelaksanaan otoritas ekonomi, politik, dan administratif dalam urusan negara di semua tingkatan serta cara di mana negara mempromosikan kohesi sosial, integrasi, dan menjamin kesejahteraan penduduknya." Dengan demikian, komitmen yang kuat dalam penerapan nilai-nilai tata kelola yang baik menjadi instrumen kebijakan negara dalam mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan dan integritas sosial dalam masyarakat.

Tata kelola Pemerintah, atau "*Government*" dalam bahasa Inggris, mengacu pada "pengarahan dan administrasi yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam sebuah negara, negara bagian, kota, dan sebagainya." Dalam arti semantik, "*governance*" merujuk pada tata pemerintahan, sementara "*good governance*" berarti tata pemerintahan yang baik. Secara berbeda, istilah "*good governance*" dapat memiliki makna yang berbeda-beda, tergantung pada konteksnya. Di satu sisi, dapat dimaknai sebagai kinerja suatu lembaga, seperti kinerja pemerintahan, perusahaan, atau organisasi kemasyarakatan.

Apabila istilah ini merujuk pada kata aslinya dalam bahasa Inggris, yaitu "*governing*", maka artinya adalah mengarahkan, mengendalikan, atau mempengaruhi masalah publik. Oleh karena itu, "*good governance*" dapat diartikan sebagai tindakan untuk mengarahkan, mengendalikan, atau memengaruhi masalah publik secara baik dan efektif. Wilayah "*good governance*" tidak hanya terbatas pada negara atau birokrasi pemerintahan,

tetapi juga mencakup ranah masyarakat sipil yang diwakili oleh organisasi nonpemerintah dan sektor swasta. Dengan kata lain, tuntutan terhadap "good governance" tidak hanya ditujukan kepada penyelenggara negara atau pemerintah, tetapi juga pada masyarakat di luar struktur birokrasi pemerintahan.

Berdasarkan pengertian Mardiasmo (2009), *good governance* diartikan sebagai praktek-praktek yang berorientasi pada pembangunan masyarakat yang digunakan dalam pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial negara untuk melaksanakan pemerintahan yang baik¹⁴. Tata kelola yang baik adalah badan yang mengatur peran komite, direktur, pemangku kepentingan, dan pemangku kepentingan lainnya¹⁵. Proses yang dilakukan secara transparan untuk menetapkan tujuan dewan dan mengevaluasi kinerja dan pencapaiannya juga dikenal sebagai praktik manajemen yang bersih dan bertanggung jawab. Peraturan Pemerintah No. 101 Pasal 2d *Good governance* berarti bahwa *Good governance* melaksanakan dan mengembangkan prinsip-prinsip profesionalisme, transparansi, akuntabilitas, demokrasi, kualitas pelayanan,

¹⁴ Diaswati Mardiasmo, Paul Barnes, and Yuka Sakurai, "Implementation of Good Governance by Regional Governments in Indonesia: The Challenges," in *Proceedings Twelfth Annual Conference of the International Research Society for Public Management*, vol. 2008 (Brisbane, 2008), 1–36.

¹⁵ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2021),.

efisiensi, efektivitas dan supremasi hukum serta dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat.

Menurut Tjokroamidjojo (1990), terdapat pandangan baru mengenai manajemen pembangunan karena interpretasi yang bervariasi mengenai *Good Governance*. Umumnya, *Good Governance* diartikan sebagai pemerintahan yang bersih dan baik, sementara menurut Komite Nasional Kebijakan *Governance*, *Good Governance* merujuk pada pemerintahan yang memiliki integritas dan bersih. Berdasarkan hal ini, Profesor Bintoro Tjokroamidjojo mengusulkan konsep *Good Governance* sebagai paradigma baru dalam administrasi/manajemen pembangunan yang diterapkan dalam pemerintahan pusat. Pemerintah dapat berperan sebagai agen perubahan dalam komunitas negara berkembang, dengan tujuan untuk melaksanakan perubahan yang diinginkan. Kebijakan dan program yang diimplementasikan oleh pemerintah mencakup industri-industri, proyek-proyek, serta peran perencanaan dan anggaran yang dapat mendorong investasi dari sektor swasta dengan persetujuan investasi yang ada di dalam pemerintahan.

Terdapat paradigma baru dalam manajemen pembangunan karena konsep *good governance* masih simpang siur. Secara umum *good governance* diartikan sebagai *clean and good governance*, sedangkan menurut Komisi Kebijakan Administrasi Nasional *good governance* adalah pemerintahan yang berwibawa dan bersih. Pemerintah dapat menjadi kekuatan pendorong di belakang perubahan sosial di negara berkembang dan diharapkan membawa

perubahan yang diinginkan dengan bantuan agen perubahan. Kebijakan dan program yang dilaksanakan oleh pemerintah, yaitu, industri, proyek, dan fungsi perencanaan dan penganggaran yang dapat mendorong investasi sektor swasta ketika pemerintah memiliki persetujuan investasi¹⁶.

2.2.2 Prinsip-Prinsip Tata Kelola (*Good Governance*)

Prinsip tata kelola mengacu kepada prinsip *Good Governance* yang digunakan sebagai tolak ukur kinerja instansi pemerintahan. Pada dasarnya sistem pemerintahan Indonesia memiliki beberapa prinsip *good governance* yang harus dipatuhi. Berdasarkan konsep *United Nations Development Programme* (1997), ada 9 prinsip yang harus diikuti dalam melaksanakan pemerintahan yang baik¹⁷, yaitu:

1. Akuntabilitas

Kepada siapa administrator publik telah mendelegasikan tugas mengurus semua keuntungan yang direalisasikan.

Setiap kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat. Tanggung jawab dan pertanggungjawaban tidak hanya berlaku pada para atasan, tetapi juga kepada pemegang saham (stakeholder), yaitu masyarakat secara luas.

Secara teoritis, akuntabilitas dapat dibedakan menjadi lima jenis, yakni:

¹⁶ Eko Sudarmanto et al., *Manajemen Sektor Publik* (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2020).

¹⁷ Dwi Andayani Budisetyowati, "Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik," *Al-Qisth Law Review*, 2017.

- a. Akuntabilitas organisasi
- b. Akuntabilitas legal
- c. Akuntabilitas politik
- d. Akuntabilitas profesional

e. Akuntabilitas moral

2. Partisipasi Masyarakat (*Social Participation*)

Sebagai penguasa negara, setiap warga negara memiliki hak dan tanggung jawab untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan dan kehidupan bersama. Partisipasi ini bisa dilakukan secara langsung atau melalui lembaga perantara.

Bentuk keikutsertaan dan keikutsertaan masyarakat secara aktif dalam berbagai kegiatan yang dapat dilakukan dengan memberikan pendapat dan keputusan baik secara langsung maupun melalui organisasi yang mewakili kepentingannya.

3. Keterbukaan

Salah satu ciri dari **Good Governance** adalah keterbukaan, yang sesuai dengan semangat era **modern** yang mengutamakan transparansi karena adanya revolusi informasi. Keterbukaan ini mencakup seluruh aspek aktivitas yang terkait dengan kepentingan publik, mulai dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana publik, hingga tahap evaluasi.

Prinsip dasar yang dikembangkan untuk memperoleh informasi kepentingan publik, baik secara langsung maupun diukur dengan sulitnya mempublikasikan informasi tersebut.

4. Efisiensi dan Efektivitas

Prinsip dasar yang harus diterapkan untuk meningkatkan pelayanan publik dengan mengarahkan setiap kegiatan dan proses kelembagaan untuk mencapai apa yang benar-benar dibutuhkan.

Untuk dapat bersaing secara sehat dalam panggung global, kegiatan dalam ketiga domain dan tata kelola (*Governance*) harus mengedepankan efektivitas dan efisiensi dalam setiap prosesnya. Perhatian terhadap efektivitas dan efisiensi terutama ditujukan pada sektor publik karena sektor ini beroperasi dengan cara yang monopoli. Tanpa adanya kompetisi, efisiensi tidak akan tercapai.

5. Kesetaraan

Prinsip ini dapat diartikan memberikan pelayanan dan kepedulian kepada masyarakat tanpa diskriminasi. Semua orang memiliki kesempatan untuk meningkatkan kualitas hidup mereka atau mempertahankan kesejahteraan mereka.

Dengan menerapkan prinsip Good Governance, setiap warga negara diberikan kesempatan yang sama untuk mencapai kesejahteraan. Namun, karena kemampuan setiap warga negara berbeda-beda, sektor publik harus

memainkan peranannya untuk memastikan bahwa kesejahteraan dan keadilan berjalan seiring sejalan.

6. Penghormatan terhadap supremasi hukum

Good Governance diterapkan dalam upaya mewujudkan demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat utama keberlangsungan demokrasi adalah penegakan hukum yang adil dan tidak memihak. Tanpa penegakan hukum yang tegas, kehidupan demokratis akan terancam dan bisa berubah menjadi keadaan anarki. Dengan penegakan hukum yang efektif, setiap orang diharapkan berupaya mencapai tujuannya dengan tetap memperhatikan kepentingan orang lain, tanpa menggunakan cara-cara yang melanggar hukum. Oleh karena itu, pencapaian *Good Governance* dimulai dengan mengembangkan sistem hukum yang sehat, termasuk baik aspek perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), maupun sumber daya manusia yang menjalankan sistem tersebut (*human ware*).

Dalam proses politik, masyarakat membutuhkan cara dan aturan hukum selama pembentukan ketertiban umum untuk menciptakan pemerintahan yang baik. Kerangka hukum harus tidak memihak dan tidak diskriminatif, termasuk undang-undang yang berkaitan dengan hak asasi manusia.

7. Strategi Visi (*Strategic Vision*)

Sebuah perspektif strategis ke depan agar masyarakat dan pemimpin memiliki visi yang komprehensif tentang pembangunan manusia dan pemerintahan yang lebih baik.

Dalam era yang selalu berubah dengan cepat, setiap aspek dalam *Good Governance* harus memiliki pandangan masa depan yang strategis. Tanpa pandangan masa depan semacam itu, suatu bangsa dan negara berisiko tertinggal. Pandangan masa depan tersebut dapat dibedakan menjadi dua, yaitu visi jangka panjang (*long-term vision*) untuk periode 20 hingga 25 tahun ke depan, dan visi jangka pendek (*short-term vision*) untuk sekitar 5 tahun ke depan.

8. Responsif

Sebagai konsekuensi dari keterbukaan, setiap entitas yang terlibat dalam proses pembangunan *Good Governance* harus memiliki responsivitas terhadap keinginan atau keluhan para pemangku kepentingan (*stakeholder*). Upaya meningkatkan responsivitas ini terutama ditujukan pada sektor publik yang selama ini cenderung tertutup, arogan, dan berorientasi pada kekuasaan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh sektor publik, secara berkala perlu dilakukan survei untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

Menurut prinsip ini, setiap lembaga harus berupaya memberikan pelayanan sebanyak mungkin kepada pemangku kepentingan yang berbeda.

9. Orientasi konsensus

Kegiatan bernegara, berpemerintahan, dan bermasyarakat pada dasarnya merupakan aktivitas politik yang mengandung dua hal utama, yaitu konflik dan konsensus. Dalam *Good Governance*, lebih diutamakan pengambilan keputusan atau pemecahan masalah berdasarkan konsensus, yang kemudian diikuti dengan kesediaan untuk konsisten melaksanakan keputusan yang telah disepakati bersama. Nilai konsensus sebenarnya bukan hal baru bagi bangsa Indonesia, karena pendekatan musyawarah untuk mencapai mufakat sudah menjadi dasar dalam menyelesaikan masalah bangsa. Menurut Program Pembangunan PBB, orientasi konsensus merupakan prinsip tata pemerintahan yang baik, sehingga pemerintah dapat menengahi perbedaan pendapat dengan menawarkan solusi untuk semua keputusan konsensus. Sedarmayanti (2004:7) menyatakan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat menggambarkan administrasi publik dengan ciri pemerintahan yang baik, yaitu:

1. Akuntabilitas

Aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk bertindak sebagai penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang mereka tetapkan.

2. Transparansi

Kepemerintahan yang baik akan bersikap transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah.

3. Partisipasi

Menyuarakan perlunya kesempatan terbuka bagi masyarakat untuk memberikan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah dalam situasi di mana transparansi dianggap kurang.

4. *Rule of Law* (Aturan Hukum)

Kepemerintahan yang baik ditandai dengan adanya jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang diimplementasikan.

2.2.3 Ciri-Ciri *Good governance*

United Nations mendefinisikan istilah ini sebagai tata kelola yang baik yang mempromosikan kesetaraan, partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan aturan hukum dengan cara yang efektif dan efisien. Sementara itu, menurut UNDP, *good governance* mengacu pada sistem pemerintahan yang *capable, responsif, inklusif, dan transparan*. Menurut konsep politik *United Nations Development Programme* (UNDP), lebih lanjut dijelaskan ciri-ciri *good governance*¹⁸ yaitu:

1. Memaksa semua pihak untuk akuntabel dan transparan, serta adil dan efisien
2. Menjunjung tinggi supremasi hukum
3. Memastikan bahwa prioritas sosial, politik dan ekonomi didasarkan pada konsensus masyarakat Keputusan pengalokasian dana pembangunan selalu memperhatikan kepentingan kelompok miskin dan tertinggal.

¹⁸ Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.

Saat ini, penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis lebih menitikberatkan pada pentingnya membangun proses pengambilan keputusan publik yang responsif terhadap aspirasi masyarakat. Ini berarti bahwa proses pengambilan keputusan yang sebelumnya bersifat hirarkis berubah menjadi lebih inklusif dengan melibatkan semua pihak yang terkait. Menurut Laode Ida (2002), ada beberapa ciri-ciri Good Governance, yaitu:

1. Terjalinnnya interaksi yang harmonis antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Mereka bekerja sama dalam mengatur aspek-aspek kehidupan sosial, politik, dan ekonomi secara bersinergi.
2. Adanya komunikasi yang efektif, di mana terdapat jaringan multi-sistem antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat yang berkolaborasi untuk menghasilkan hasil atau output yang berkualitas.
3. Proses penguatan diri (self-enforcing process), di mana pemerintah berupaya untuk menjadi pihak yang dapat mengatasi kekacauan dalam situasi lingkungan dan dinamika masyarakat yang kompleks.
4. Keseimbangan kekuatan (balance of forces), di mana untuk mencapai pembangunan yang berkelanjutan, ketiga elemen (pemerintah, swasta, dan masyarakat) bekerja secara dinamis dalam harmoni dan kerjasama.
5. Interdependensi, yaitu menciptakan hubungan saling ketergantungan yang dinamis antara pemerintah, swasta, dan masyarakat melalui koordinasi yang memfasilitasi.

Ciri-ciri pemerintahan yang telah berhasil menerapkan *good governance* dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pemanfaatan sumber daya yang tersedia atau dimiliki dengan efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas.
2. Mewujudkan kesetaraan atau keadilan yang merata bagi seluruh rakyat Indonesia, sehingga tidak ada warga yang merasa diperlakukan tidak adil oleh pihak manapun.
3. Transparansi dalam menyajikan informasi, termasuk informasi yang seharusnya dapat diakses oleh publik.
4. Responsif terhadap keluhan dan kritik yang disampaikan oleh masyarakat, serta berupaya menangani masalah tersebut dengan baik.
5. Memiliki visi strategis untuk membangun pemerintahan yang efektif, efisien, dan tepat sasaran.
6. Memberikan perhatian khusus kepada masyarakat yang berada dalam kondisi kurang berkecukupan dan paling rentan.

2.2.4 Karakteristik *Good governance*.

Terdapat tiga karakteristik dasar dari *good governance*

1. Pengakuan terhadap semangat pluralisme. Ini berarti bahwa pluralitas diakui sebagai sesuatu yang tidak dapat dihindari, sehingga pluralisme menjadi kaidah yang tetap ada dalam kehidupan. Pluralisme bertujuan untuk mencerdaskan masyarakat melalui perbedaan yang konstruktif dan dinamis, serta menjadi sumber dan motivator untuk kreativitas yang dapat

terwujud melalui keberadaan perbedaan. Suatu catatan penting adalah bahwa peradaban yang kosmopolit dapat tercipta ketika manusia memiliki sikap inklusif dan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitar, dengan tetap menjaga identitas otentik agama sebagai parameter yang tidak tergoyahkan.

2. Tingginya sikap toleransi, baik terhadap sesama agama maupun terhadap agama lain, diartikan sebagai sikap suka mendengar dan menghargai pendapat serta keyakinan orang lain. Quraish Shihab (2000) juga menyatakan bahwa tujuan agama bukan hanya untuk mempertahankan keberadaannya sebagai agama, tetapi juga untuk mengakui eksistensi agama lain dengan memberikan hak hidup, berdampingan, dan saling menghormati.
3. Prinsip demokrasi yang tegak mengandung arti lebih dari sekadar kebebasan dan persaingan. Demokrasi merupakan pilihan untuk bersama-sama membangun dan memperjuangkan perikehidupan warga dan masyarakat agar semakin sejahtera.

Putra (2019:40) mencatat beberapa ciri-ciri *good governance*, yaitu:

- 1) Partisipasi kuat dari masyarakat sipil
- 2) Transparansi dalam masyarakat
- 3) Pembuatan kebijakan yang dapat diprediksi
- 4) Akuntabilitas eksekutif
- 5) Birokrasi yang profesional dan sesuai dengan hukum.

Menurut Wibisono, terdapat tujuh ciri karakteristik good governance yang diperluas dan diuraikan, termasuk:

1. Pengelolaan sumber daya alam

Kualitas pemanfaatan sumber daya alam oleh negara menjadi indikator penting untuk menilai apakah pembangunan yang dilakukan termasuk baik atau buruk. Korelasi antara pemanfaatan sumber daya alam dengan kesejahteraan warga negara dapat mengungkapkan apakah negara telah menerapkan good governance.

2. Integritas para politisi, penegak hukum, dan elit intelektual

Integritas dan kredibilitas para politisi, penegak hukum, dan elit intelektual menjadi ukuran dalam melihat apakah proses pemerintahan berlangsung dalam good governance, bad governance, atau ugly governance. Ketiga kelompok profesi tersebut menjadi acuan untuk menilai tingkat integritas dalam suatu model pemerintahan.

3. Pluralisme dalam sistem politik dengan adanya oposisi yang efektif.

Pluralisme dalam sistem politik mencerminkan bahwa individu tidak terperangkap dalam sistem monoloyalitas, yang selain tidak sehat juga melanggar alamiah. Ini adalah hal manusiawi mengingat bahwa secara alami, manusia lahir dengan beragam ide, keinginan, kebutuhan, kemampuan, dan tingkat kebahagiaan. Adanya oposisi yang efektif mencerminkan keinginan bersama untuk menjadi mitra dalam berdebat,

mengontrol, dan bersaing untuk memajukan program-program yang lebih baik bagi kesejahteraan seluruh bangsa.

4. Keberadaan media massa yang independen.

Adanya media massa yang independen mencerminkan dasar dari kemerdekaan individu. Independensi harus diartikan dalam tiga aspek; independensi dari pemerintah yang berkuasa, independensi dari pihak oposisi, dan independensi dari kepentingan pribadi.

5. Kemandirian lembaga peradilan.

Lembaga peradilan harus memiliki kewenangan penuh yang mencakup seluruh warga negara tanpa kecuali dan tanpa diskriminasi.

6. Efisiensi dalam proses pelayanan publik dengan tingkat profesionalisme yang tinggi dan menjunjung tinggi integritas.

Dari pelayanan publik dapat dilihat sejauh mana administrasi negara dijalankan dengan baik atau buruk.

7. Kehadiran aturan anti korupsi yang jelas dan tegas.

Aturan anti korupsi ini juga mencakup upaya untuk mengungkapkan kekayaan pejabat yang memegang kekuasaan dan pengambilan keputusan.

Aturan ini tidak hanya berlaku untuk pejabat eksekutif tinggi, tetapi juga melibatkan anggota legislatif dan badan pelayanan lainnya.

2.2.5 Pelayanan publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. 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 Pelayanan publik adalah elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Secara sederhana, pelayanan publik dapat diartikan sebagai layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi keperluan masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selain itu, pelayanan publik juga merupakan layanan dari negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara, termasuk dalam hal penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁹

¹⁹ Samodra Wibawa, Slamet Rosyadi, Zulmasyhur. Pengantar Manajemen Publik. (Depok: Khalifah Mediatama, 2021) hlm 278

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah. Pemerintah diposisikan sebagai lembaga yang memiliki kewajiban untuk menyediakan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Jasa adalah terjemahan dari istilah bahasa Inggris jasa, yang menurut Kotler dikutip oleh Tjiptono, berarti “suatu perbuatan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada hakekatnya tidak berwujud (tidak berwujud secara fisik) dan tidak mengakibatkan”²⁰

Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik.

Ratminto mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

²⁰ Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM Hal 138

Menurut Nuriyanto, pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah²¹

Secara normatif menurut Undang – undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan , Pelayanan publik segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang – undangan yang berlaku²².

Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum” dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Menurut Joko Widodo (2001), Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

²¹ Putra, T. M. (2019). Pelayanan Publik, Governance, dan Ketahanan Nasional. Gramedia Widiasarana Indonesia.

²² Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Lewis dan Gilman (Hayat; 2017) dalam Kammarudin, mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagiandari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintah yang baik.

Mahmudi (2010) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi:

- a. Satuan kerja/satuan organisasi kementerian
- b. Departemen
- c. Lembaga pemerintah non departemen
- d. Kesekretariatan Lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya

sekretariatdewan (setwan), sekretariat negara (setneg) dan sebagainya

e. Badan usaha milik negara (BUMN)

f. Badan hukum milik negara (BHMN)

g. Badan usaha milik daerah (BUMD)

h. Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah

Berdasarkan Keputusan Menteri No. 63 Tahun 2003 tentang

Pendayagunaan Aparatur Negara, pelayanan publik didefinisikan sebagai:

Segala bentuk pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah di

lingkungan pusat, daerah, dan badan usaha milik daerah berupa barang dan/atau

jasa, baik dalam upaya memuaskan masyarakat dalam konteks persyaratan, atau

dalam konteks penegakan persyaratan hukum²³ Pelayanan publik merupakan

penyampaian pelayanan (pelayanan) terhadap kebutuhan orang atau komunitas

yang berkepentingan Perusahaan mengikuti aturan dan prosedur utama

unsur – unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang

lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan, antara lain:

1. Tugas Layanan
2. Sistem atau prosedur layanan
3. Kegiatan pelayanan
4. Pelaksanaan pelayanan

²³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, Lijan Poltak Sinambela (2008) mengemukakan azas – azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

2. Akuntabilitas Publik

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan

3. Kondisional

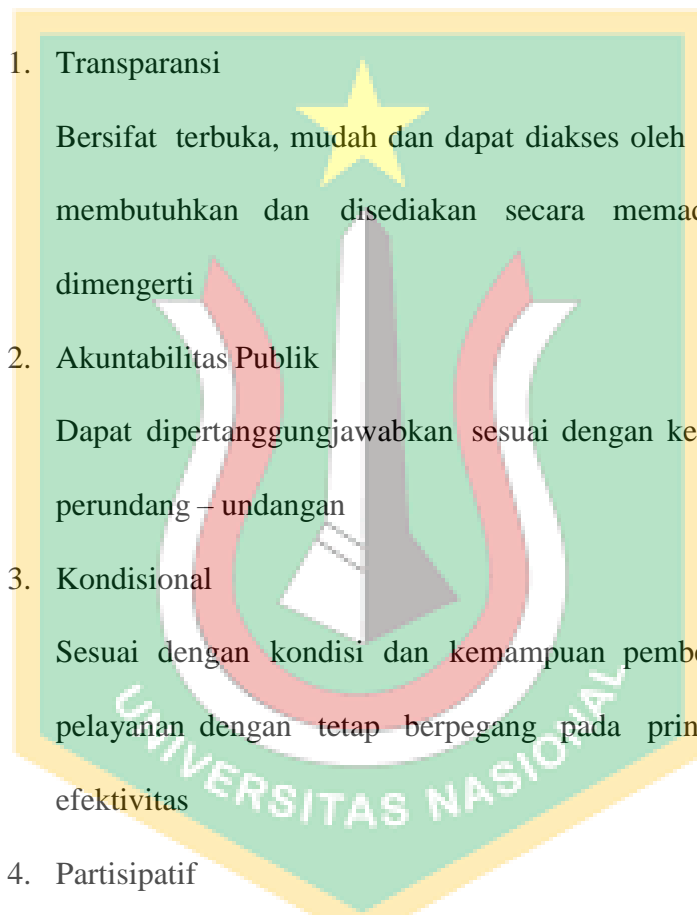
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

4. Partisipatif

mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Keamanan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi



6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak²⁴.

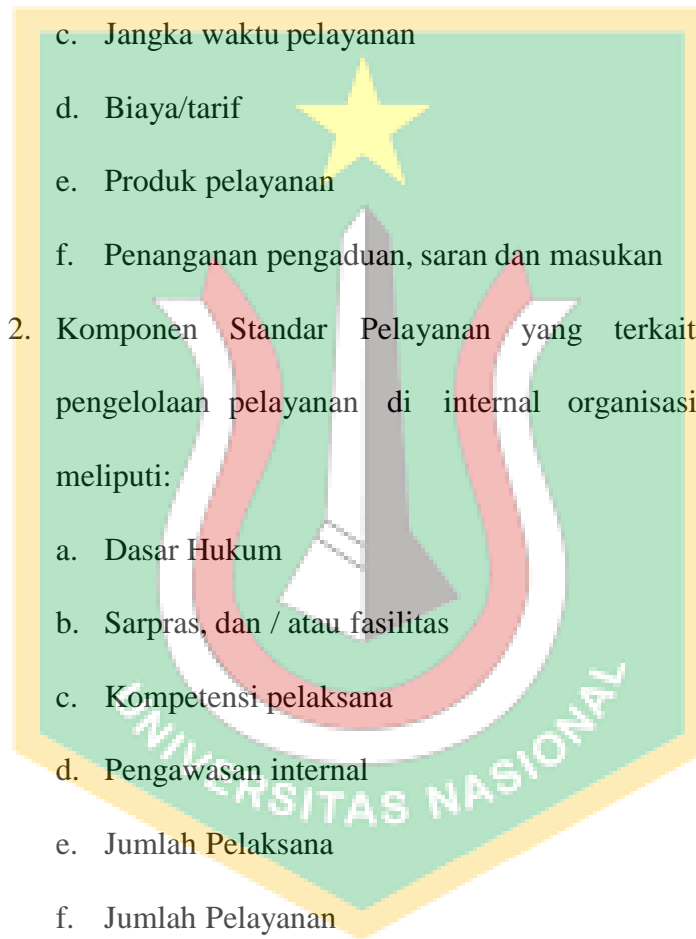
Selain itu, terdapat 10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum, yaitu:



Standar pelayanan merupakan hal yang ditetapkan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan tersebut. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan. Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang – undang No. 25 Tahun 2009, dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

²⁴ Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi, PT Bumi Aksara, Jakarta.

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur



2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:
 - a. Dasar Hukum
 - b. Sarpras, dan / atau fasilitas
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Pengawasan internal
 - e. Jumlah Pelaksana
 - f. Jumlah Pelayanan
 - g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana

Sehubungan dengan kualitas pelayanan publik, komponen ini merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Menurut Tjiptono

dalam Hardiansyah (2011), kualitas adalah:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan;
- 2) Kecocokan untuk pemakaian;
- 3) Perbaikan Berkelanjutan;
- 4) Bebas dari kerusakan / cacat;
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar;
- 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Sampar dalam Hardiansyah (2011) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011), mengartikan kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan

oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

2.2.6 Arsip

Istilah arsip bisa mengandung berbagai macam pengertian. Pendefinisian arsip dapat dipengaruhi oleh segi peninjauan sudut pandang, dan atau pembatasan ruang lingkungannya. Akan tetapi, untuk memahami arti dasar arsip perlu terlebih dahulu mengetahui berdasarkan etimologi atau asal-usul katanya. Arsip yang kita kenal sebenarnya berasal dari bahasa Yunani Arche kemudian kata itu berubah menjadi "Archea" dan lama kelamaan mengalami perubahan menjadi Archeon. Arche berarti permulaan, juga berarti jabatan atau fungsi atau kekuasaan peradilan. Archea berarti dokumen atau catatan mengenai masalah pemerintahan Sedangkan archeon berarti balai Kota.

Secara umum sistem arsip dapat didefinisikan sebagai suatu sistem yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi. Pengelolaan ini mencakup proses penciptaan, penyimpanan, hingga penemuan kembali. Sebelum membahas lebih jauh mengenai pengelolaan arsip, terlebih dahulu

akan dibahas mengenai arsip dan kearsipan. Menurut Undang-Undang No.7

Tahun 1971, arsip adalah :

a. Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh lembaga-lembaga dan badanbadan pemerintah dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintahan.

b. Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh badan -badan swasta atau perseorangan, dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok, dalam rangka pelaksanaan kehidupan kebangsaan

Arsip ialah “surat yang disimpan untuk kemudian diambil atau diketemukan kembali bila diperlukan.” Kemampuan menyimpan arsip dengan baik dengan sistem penyimpanan sistematis sangat penting, karena dengan temu kembali yang sistematis tersebut sebuah arsip segera dapat disimpan dan mudah untuk ditemukan kembali. Dan arsip merupakan sumber informasi dan sumber penelitian didalam proses administrasi Negara melalui suatu sistem kerja yang berdaya guna dan berhasil guna. Oleh karenanya Arsip Sebagai suatu “*investment Administration*” harus dikelola sebaik mungkin, baik yang ditingkat pusat maupun yang berada di tingkat daerah.

Arsip bukan hanya berarti kertas saja, tetapi dapat berarti naskah, buku, foto, film, mikrofilm, rekaman suara, gambar peta, gambar bagan dan

dokumen-dokumen lain dalam segala macam bentuk dan sifatnya, asli atau salinan serta dengan segala macam penciptaanya dan dihasilkan atau diterima oleh suatu organisasi atau badan, sebagai bukti dari tujuan organisasi, fungsi, prosedur pekerjaan, atau kegiatan pemerintah lainnya atau karena pentingnya informasi yang terkandung di dalamnya.

Arsip (*record*) dalam istilah bahasa Indonesia ada yang menyebutkan sebagai “warkat”, pada pokoknya dapat diberikan pengertian sebagai setiap catatan tertulis baik dalam bentuk gambar ataupun bagan yang memuat keterangan-keterangan mengenai sesuatu subyek (pokok persoalan) ataupun peristiwa yang dibuat orang untuk membantu daya ingatan orang (itu) pula²⁵

Pada dasarnya Tata Kelola Arsip terdiri dari beberapa unsur pokok yaitu penciptaan arsip yang terdiri atas proses penciptaan arsip, penyimpanan, penemuan kembali, dan pemeliharaan arsip. Pengelolaan itu digunakan sebagai proses mengkoordinir kegiatan-kegiatan secara efektif dan efisien dengan dan melalui orang lain. Berdasarkan Undang-undang Nomor 43 tahun 2009 pasal 40 ayat 2 pengelolaan sebuah arsip meliputi proses penciptaan, penggunaan dan pemeliharaan arsip serta penyusutan arsip. Pengelolaan sebuah arsip tersebut harus disesuaikan dengan nilai dan kegunaan arsip. Kearsipan merupakan salah satu jenis pekerjaan kantor atau pekerjaan tata usaha yang banyak dilakukan

²⁵ Martono, “Dasar-Dasar Kesekretariatan dan Kearsipan” (Jakarta: Karya Utama, Cetakan IV 1985)

oleh badan pemerintahan, maupun badan swasta. Kearsipan menyangkut pekerjaan yang berhubungan dengan penyimpanan arsip atau surat-surat dan dokumen kantor lainnya. Pengarsipan dokumen merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi pemerintahan, termasuk kantor wilayah lembaga negara.²⁶ Arsip merupakan sumber informasi dan sarana dokumentasi. Sebagai sumber informasi, arsip merupakan bahan/data untuk mengambil suatu keputusan yang tepat, oleh karena itu arsip dapat digambarkan sebagai suatu sistem yang satu sama lain saling berhubungan sebagai suatu mata rantai yang utuh, karena arsip dapat menunjang jalannya organisasi, baik dalam spek maupun aspeknya. Untuk perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan tugas penyelenggaraan kenegaraan²².

Menurut Anon Mirmani dalam bukunya yang berjudul Pengantar Kearsipan, Arsip dapat didefinisikan sebagai

- a. Dokumen yang diciptakan atau diterima dan diakumulasikan oleh seseorang atau organisasi dalam rangka menjalankan pekerjaannya, dan dipelihara karena nilai guna berkelanjutannya.
- b. Gedung atau bagian dari gedung (bangunan) di mana bahan-bahan atau materi kearsipan disimpan; juga dikenal dengan nama penyimpanan kearsipan²⁷.

²⁶Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan (pasal 40 ayat 2

²⁷Sedarmayanti, "Tata Kearsipan" (Bandung: Penerbit Mandar Maju, 2008) h.32

- c. Lembaga atau program yang bertanggung jawab untuk seleksi, pengadaan, pengawetan dan membuat ketersediaan materi-materi kearsipan; juga dikenal dengan nama lembaga kearsipan; institusi kearsipan atau program kearsipan.

Arsip memegang peranan penting dalam pengelolaan, sebagai pusat ingatan dan sumber informasi sehingga perencanaan, analisis, perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, pelaporan, evaluasi, pengendalian dan pertanggungjawaban dapat dilakukan dengan setepat mungkin. Penataan arsip yang baik dan benar tidak hanya menjadi aset organisasi, tetapi juga merupakan bahan yang berguna untuk pengambilan keputusan di organisasi pemerintah maupun swasta karena dengan arsip dokumen yang teratur dan benar, pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. Penyelenggaraan arsip yang baik dapat meminimalisir kesalahan administrasi yang dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta karena informasi disajikan dengan baik dan benar.

Pengarsipan dokumen merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi pemerintahan, termasuk Kantor wilayah lembaga negara. Arsip merupakan sumber informasi dan sarana dokumentasi. Sebagai sumber informasi, arsip merupakan bahan/data untuk mengambil suatu keputusan yang tepat, oleh karena itu arsip dapat digambarkan sebagai suatu sistem yang satu sama lain saling berhubungan sebagai suatu mata rantai yang utuh, karena arsip dapat menunjang jalannya organisasi, baik dalam aspek maupun aspeknya.

Untuk perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan tugas penyelenggaraan kenegaraan.

Kearsipan bagi organisasi merupakan penunjang bagi kelancaran kegiatan operasional. Melalui kearsipan informasi dan data otentik dapat diperoleh dengan cepat dan tepat. Perjalanan organisasi dapat dilihat dari data-data atau arsip yang tersimpan. Oleh karena itu, kearsipan yang baik harus dilaksanakan dengan baik juga fungsi kearsipan yaitu:

1. Alat penyimpanan warkat;
2. Alat bantu perpustakaan, khususnya pada organisasi besar yang menyelenggarakan sistem sentralisasi;
3. Alat bantu bagi pimpinan dan manajemen dalam mengambil keputusan;
4. Alat perekam perjalanan organisasi;
5. Mengefektifkan dan mengefisienkan pekerjaan;
6. Alat untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi organisasi
7. Alat untuk memberikan keterangan yang diperlukan bagi yang membutuhkan data;
8. Sumber informasi peristiwa dan kegiatan yang terjadi dikantor Dari segi fungsinya, arsip terbagi atas berikut ini:
 - a. Arsip dinamis yang digunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya, atau digunakan secara langsung

dalam administrasi Negara. Arsip dinamis disebut juga dengan arsip dinamis semiaktif bila digunakan sekali setiap bulan.

- b. Arsip statis yang tidak digunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya, ataupun penyelenggaraan sehari-hari administrasi Negara.

Arsip menurut fungsinya terbagi atas arsip dinamis dan arsip statis. Arsip dinamis artinya dokumen yang masih digunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, dan penyelenggaraan kegiatan sebuah badan. Arsip dinamis atau record yang secara langsung dan terus-menerus diperlukan dan digunakan dalam penyelenggaraan administrasi sehari-hari serta masih dikelola oleh unit pengolah ini disebut dengan arsip aktif sedangkan yang sudah tidak lagi digunakan untuk kepentingan sehari-hari, dan tidak terus menerus diperlukan dan digunakan dalam penyelenggaraan administrasi sehari-hari kemudian disimpan dan statusnya menjadi arsip dinamis inaktif atau yang di sebut dengan arsip Untuk itu ruang kearsipan.

Penggunaan arsip dinamis dan statis Penggunaan arsip ialah proses pemakaian arsip untuk kepentingan organisasi dalam kegiatan sehari-hari. Arsip yang sudah disimpan pada suatu organisasi tertentu, terkadang adanya peminjaman oleh atasan dan pegawai dalam suatu organisasi ataupun orang diluar organisasi. Arsip yang dipinjang juga harus dicari dan ditemukan dengan

cepat, sehingga dalam peminjaman arsip membutuhkan waktu untuk penemuan kembali arsip. Berikut tata cara peminjaman arsip:

1. Peminjaman arsip

Peminjaman arsip ada prosesnya dan sebaiknya sehingga arsip tidak tercecer atau hilang dari tempat penyimpanan. Menurut Zulkifli Amsyah yang dimaksud dengan peminjaman adalah keluarnya arsip dari file karena dipinjam baik oleh atasannya sendiri, teman seunit kerja, ataupun kolega sekerja dari unit lain dalam organisasi⁵³ Kegiatan peminjaman arsip harus juga memperhatikan hal-hal sebagai berikut: peminjaman arsip diharuskan mengisi formulir peminjama, menaruh kartu bukti peminjaman arsip atau lembar peminjaman arsip ditempat arsip itu diambil, atau disimpan dalam kotak peminjaman sesuai dengan tanggal pengambilanya, hanya sekretaris dan petugas yang disertai tugas untuk dapat mengambil arsip dan adanya tindak lanjut terhadap arsip- arsip yang dipinjam. Berdasarkan pendapat tersebut dapatlah disimpulkan bahwa dalam peminjaman arsip haruslah sesuai dengan prosedur yang berlaku dimasing- masing instansi atau dengan cara dicatat kedalam buku daftar peminjaman arsip dan diserahkan kartu pinjam agar dapat diketahui siapa yang mempergunakan, kapan waktu peminjaman, berapa lama peminjaman dan kapan arsip tersebut dikembalikan oleh pihak yang

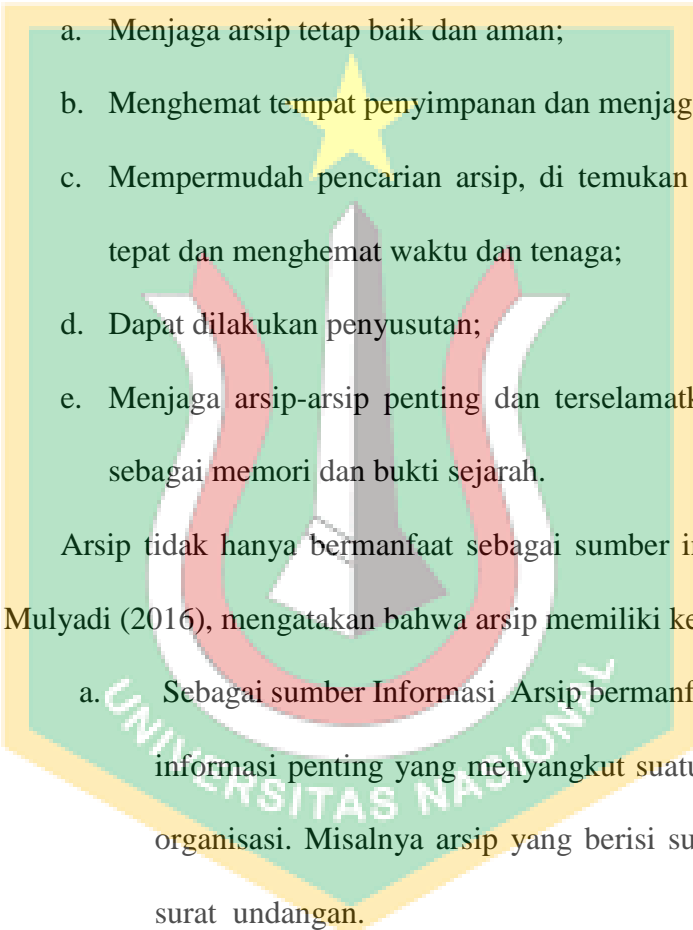
meminjam arsip. Hal tersebut dilakukan supaya arsip tersebut tidak hilang dan arsip dapat dikembalikan tepat waktu²⁸

2. Penemuan kembali arsip

Proses peminjaman arsip memerlukan waktu untuk penemuan kembali arsip yang diinginkan. Penemuan kembali arsip atau dokumen adalah cara bagaimana suatu dokumen atau arsip dapat dengan mudah ditemukan dalam waktu yang cepat dan tepat. Penemuan kembali dokumen atau arsip bukan hanya sekedar menemukan berkas-berkas dari tempat penyimpanannya, akan tetapi yang lebih penting ialah informasi yang terkandung dalam dokumen itu dapat diketumakan guna pengambilan keputusan dalam suatu permasalahan. Kecepatan dan ketepatan penemuan kembali arsip itu sangat tergantung pada beberapa hal diantaranya: kejelasan materi yang diminta, ketepatan klasifikasi yang dipakai, ketepatan dan kemandapan sistem indeks dan tersedianya tenaga yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Berdasarkan poin tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penemuan kembali arsip yang akan digunakan sebaiknya mengetahui terlebih dahulu cara-cara yang harus diperhatikan agar penemuan kembali arsip dapat dengan cepat dan tepat.

²⁸ Amsyah Zulkifli. 1996. Manajemen Kearsipan. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama. Hal. 202

Arsip memiliki peranan penting sebagai sumber informasi dan alat pengawasan yang dibutuhkan sebuah lembaga dalam perencanaan, pengembangan, analisis data, perumusan kebijakan hingga pengambilan keputusan. Karena itu, ada beberapa tujuan dari pengelolaan arsip :

- 
- a. Menjaga arsip tetap baik dan aman;
 - b. Menghemat tempat penyimpanan dan menjaga kerahasiaan;
 - c. Mempermudah pencarian arsip, di temukan dengan cepat dan tepat dan menghemat waktu dan tenaga;
 - d. Dapat dilakukan penyusutan;
 - e. Menjaga arsip-arsip penting dan terselamatkannya arsip statis sebagai memori dan bukti sejarah.

Arsip tidak hanya bermanfaat sebagai sumber informasi. Menurut Mulyadi (2016), mengatakan bahwa arsip memiliki kegunaan antara lain

- a. Sebagai sumber Informasi Arsip bermanfaat sebagai sumber informasi penting yang menyangkut suatu kegiatan maupun organisasi. Misalnya arsip yang berisi surat pertemuan dan surat undangan.
- b. Sebagai Sumber yuridis, Sumber yuridis bisa diartikan sebagai sumber hukum. Arsip bermanfaat sebagai sumber yuridis, karena bisa menjelaskan hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak bersangkutan. Misalnya arsip surat perjanjian kerja.

- c. Sebagai sumber sejarah, Arsip bisa menjadi sumber sejarah yang harus dilestarikan, diabadikan atau disimpan dengan baik. Misalnya arsip surat terima jabatan.
- d. Sebagai sumber ilmu pengetahuan, Arsip juga bisa berisi

tentang ilmu pengetahuan yang harus disimpan bila sewaktu-waktu dibutuhkan. Misalnya arsip karya penelitian atau laporan hasil uji coba.²⁹

Jadi, kearsipan mempunyai peranan sebagai pusat ingatan sebagai sumber informasi dan sebagai alat pengawasan yang sangat diperlukan dalam setiap lembaga dalam rangka kegiatan perencanaan, penganalisaan, pengembangan, perumusan kebijaksanaan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan, pertanggungjawaban, penilaian dan pengendalian setepat-tepatnya³⁰. Arsip mempunyai peranan penting dalam proses penyajian informasi bagi pimpinan untuk dapat merumuskan kebijakan dan membuat keputusan. Oleh sebab itu untuk dapat memberikan atau menyajikan informasi yang akurat, lengkap, cepat dan benar harus memiliki prosedur dan sistem yang baik dalam pengelolaan kearsipannya. Maka dari itu untuk melaksanakan tugas pemerintahan dan tugas pembangunan dengan baik perlu diusahakan peningkatan dan penyempurnaan

²⁹ 20Agus sugiarto dan teguh wahyono “manajemen kearsipan modern dari konvensional ke basis komputer” (Yogyakarta: Gava Media, 2015) h.2

³⁰ 25Sulistiyo-Basuki, “Pengantar Ilmu Kearsipan” (Jakarta:, 2014) h. 4

kearsipan secara optimal agar dapat berfungsi dengan, berdaya guna dan bertepatan guna.

2.3 Kerangka Pemikiran

Menurut Suriasumantri (1986), menjelaskan bahwa suatu kerangka pemikiran merupakan suatu penjelasan secara sementara terkait berbagai indikasi yang akan menjadi suatu objek permasalahan. Sehingga, dalam hal ini kerangka pemikiran merupakan suatu alur secara logis yang tersistematis yang kemudian akan menghasilkan suatu kesimpulan.

Agar fokus penelitian ini lebih mudah dipahami, maka dibuat kerangka berpikir. Masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah peminjaman yang pengembalian arsip buku tanah masih menggunakan cara manual sehingga sering terjadi buku tanah yang terselip hingga hilang. Hal ini membuat pelayanan kegiatan operasional yang terjadi di lingkungan bagian kearsipan Badan Pertanahan Nasional Kota Depok menjadi kurang efektif

Proses operasional yang kurang optimal tidak sejalan dengan prinsip-prinsip *good governance*. Definisi tersebut merupakan pengertian dari *good governance*. Berdasarkan konsep The United Nation (2021) menjelaskan tentang prinsip-prinsip yang harus dipenuhi dalam kegiatan *good governance* seperti *capable, responsive, inclusive, dan transparent*. Keempat prinsip tersebut harus terpenuhi untuk mewujudkan penerapan *good governance* yang sesuai. Dengan menggunakan kerangka pemikiran Uraian tersebut dapat ditulis dalam Gambar 2.1



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran