DEMOKRASI : Jurnal Ilmu Pemerintahan UM Lampung
Vol. 2 No 2, September-2022
ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

IMPLEMENTASI PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Supratman Tahir[1]

Universitas Muhammadiyah Sinjai

Supratmantahir0@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of the principles of good governance on the effectiveness of public services at the Department of Population and Civil Registration of Bone Regency. This research was conducted using a qualitative approach with a descriptive (type) format. Data collection techniques used in this study include: observation, interviews, documentation. The data analysis techniques used are: data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study state that: (1) Implementation of Good Governance Principles on the Effectiveness of Public Services at the Population and Civil Registration Office of Bone Regency has not been fully effective, directed and systematic, in providing public services to the community in accordance with the expectations and needs of the community. Judging from the characteristics of the principles of good governance that have been applied as follows: accountability, transparency, participation and the rule of law. And one of them has not been running effectively, namely the principle of accountability while the principles of transparency, participation, and the rule of law have been quite effective in accordance with the expectations and needs of the community. (2) The factors that influence the implementation of the principles of good governance on the effectiveness of public services at the Department of Population and Civil Registration of Bone Regency can be seen from the availability of adequate facilities and infrastructure.

Keywords: ***Good Governance, Effectiveness, Public Service***

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan format (jenis) deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meiputi: observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa : (1) Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone belum

sepenuhnya berjalan secara efektif, terarah dan sistematis, dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Dilihat pada karakteristik prinsip-prinsip *good governance* yang sudah diterapakan sebagai berikut: akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan aturan hukum. Dan salah satu diantaranya belum berjalan secara efektif yaitu prinsip akuntabilitas sedangkan prinsip transparansi, partisipasi, dan aturan hukum sudah cukup efektif sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Efektifitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dapat dilihat tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Kata Kunci : *Good Governance*, Efektifitas, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Menghadapi era perubahan yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat dituntut memberikan pelayanan sebaik-baiknya untuk mewujudkan pemerintahan yang *Good Governance*.Istilah *Good Governance* sering disebut dalam berbagai kesempatan dan bermakna ambigu, bahkan dijadikantopik pembahasan dalam debat akademik dan politik Kontemporer. Satu sisi ada yang memaknai *Good Governance* sebagai kinerja suatu lembaga pemerintahan, perusahaan, atau organisasi kemasyarakatan. Istilah ini merujuk pada arti asli *Governing* yang berarti mengarahkan atau mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik dalam suatu negeri.

Good Governance dapat diartikan sebagai tindakan yang didasarkan pada nilai-nilai yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau mempengaruhi masalah publik untuk mewujudkan nilai-nilai itu dalam tindakan dan kehidupan keseharian. Dengan demikian ranah *Good Governance* tidak terbatas pada negara melalui birokrasi pemerintahan, tetapi juga pada ranah masyarakat sipil yang di representasikan oleh organisasi non pemerintah seperti lembaga swadaya masyarakat (LSM) dan juga sektor swasta singkatnya, tuntutan terhadap tata kelola pemerintahan yang baik tidak selayaknya ditujukan hanya kepada penyelenggara negara atau pemerintahan, melainkan juga pada masyarakat diluar pemerintahan yang secara bersemangat menuntut penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Good Governance merupakan sebuah anggapan sehingga dapat terwujud bila dibangun diatas kepercayaan pada tiga pilar pendukungnya yaitu negara, sektor swasta, dan masyarakat.Negara dengan birokrasi pemerintahannya dituntut untuk melaksanakan pelayanan publik yang baik.Sektor swasta sebagai pengelola sumber daya diluar negara dan

birokrasi pemerintahan harus memberi kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya tersebut, sehingga mendapat dukungan dan kepercayaaan dari Negara dan masyarakat.Tata kelola pemerintahan yang baik dapat terwujud apabila didukung dengan prinsip yang dapat membangkitkan kepercayaan berupa akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan penegakan hukum yang juga merupakan prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri kepemerintahan yang baik oleh Sedarmayanti (2004:7).

Saat ini upaya dalam peningkatan efektifitas pelayanan publik selalu menjadi fokus utama dalam meningkatkan pemberian pelayanan yang prima bagi masyarakat. Ini dipandang penting guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik para pegawai dalam menjalankan roda pemerintahan kearah pencapaian tujuan. Setiap penyelenggaraan pemerintah mempunyai tujuan yang akan direalisasikan dengan menggunakan berbagai sumber daya atau faktor produksi yang ada. Pengelolah tidak akan dapat mencapai tujuan secara optimal bilamana penggunaan sumber daya atau faktor produksi dilakukan tidak dengan proses yang benar.

Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *Governance* melakukan interkasi yang sangat intensif. Melalui penyelenggaraan layanan publik pemerintah berinteraksi secara intensif sehingga apabila pemerintah dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik, maka manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat, hal seperti ini penting dilakukan agar warga masyarakat semakin percaya bahwa pemerintah meman telah serius melakukan tugasnya sebagai penyelenggara pemerintahan.

Sebagai konsekuensi untuk mendukung reformasi diberbagai bidang, telah dilakukan penyempurnaan peraturan perundang-undangan. Terbitnya Undang-Undang tersebut, pada dasarnya mengharapkan terwujudnya kinerja pegawai pada instansi pemerintah yange fektif. Dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 antara lain dinyatakan bahwa sebagai unsure Aparatur Sipil Negara (ASN) harus memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional. Ciri-ciri profesional adalah memiliki wawasan yang luas untuk dapat memandang masa depan, memiliki kompetensi dibidangnya, agar bisa di contoh oleh semua Aparatur Sipil Negara (ASN) serta para pegawai dalam dinas yang bersangkutan maupun kantor atau dinas lainnya.

Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat diharuskan memiliki kinerja yang prima dan efektif yang sesuai dengan unsur-unsur dasar prinsip-prinsip *Good Governance* sehingga kualitas pelayanan publik yang

diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Kunci utama memahami *Good Governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut dapat diketahui tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik buruknya pemerintahan bisa di nilai bila ia telah bersinggungan dengan unsur-unsur prinsip-prinsip *Good Governance.* Tapi sementara dalam proses pemberian pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone (Disdukcapil Bone) belum efektif dalam melaksanakan pekerjaan karena ada beberapa prinsip dari *Good Governance* di lihat dari segi Akuntabilitas yaitu kurangnya kejelasan dan kepastian waktu yang mengenai jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut.Transpransi yaitu kurangnya kejelasan tentang kewajiban/syarat-syarat agar urusan lancar. Partisipasi yaitu kurang terbuka dalam hal informasi pelayanan. Dan aturan hukum yang terkadang tidak di taati.

Hal tersebut dikemukakan oleh Suhrani (2018: v) bahwa: "Dalam skripsi-nya yang berjudul Efektifitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Bahwa pelayanan e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai memang belum maksimal, namun dalam proses pelayanan yang di berikan, sebagai sebuah organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai sudah cukup mampu menghasilkan produktivitas dan kepuasan kerja bagi anggota organisasinya. Faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan e-KTP di Kabupaten Sinjai adalah faktor kesadaran masyarakat yang rendah akan pentingnya memiliki kartu tanda penduduk. Kedua, faktor sarana dan prasarana yang sudah kurang memadai dan ketiga, faktor sumber daya manusia yang masih kurang dalam hal kapasitasnya dalam melakukan pelayanan".

Hal tersebut juga dikemukakan oleh Surya Dailiati, Hernimawati dan Sudaryanto (2017: 1-2) bahwa: "Dalam penelitiannya yang berjudul Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sudah baik tetapi ada beberapa yang perlu ditingkatkan.Yakni, kesetaraan dan tegaknya supremasi hukum.Untuk itu perlu adanya peningkatan pada beberapa aspek. Seperti dengan visi yaitu terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang tertib, cepat dan akurat, dinas ini telah melakukan berbagai upaya, hanoya saja masih terdapat keluhan dari masyarakat dalam penyelenggaraan pemeritah. Seperti kejelasan yang belum standar dan sanksi hukum yang belum berjalan sesuai

dengan ketentuan yang berlaku.Artinya, prinsip-prinsip tata laksana pemerintah yang baik (*Good Governance*) khususnya tegaknya supermasi hukum dan transparansi belum berjalan dengan baik.Penyimpangan yang terjadi belum dilakukan penindakan dan retribusi yang dibuat belum teradministrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.Padahal *Good Governance* menunjuk pada pengertian bahwa kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah, tetapi menekankan pada pelaksanaan fungsi pemerintah secara bersama-sama oleh pemerintah, masyarakat madani, dan pihak swasta".

Terselenggaranya *Good Governence* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujutkan anspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan serta cita cita berbangsa dan bernegara. Penelitian ini menganilisis Prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan aturan hukum yang merupakan prinsip-prinsip *Good Governance* yang dapat diimplementasikan atau diterapkan dalam meningkatkan efektifitas pelayanan publik pada Disdukcapil Bone. Sehingga memunculkan pertanyaan bagaimana inplementasi prinsip-prinsip *good governace* terhadap pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone? Selanjutnya tujuan yang diharapkan peneliti adalah untuk mengetahui implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* terhadap efektifitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

KAJIAN PUSTAKA

1. Konsep Tentang Implementasi

Implementasi secara sederhana diartikan sebagai pelaksanaan dan penerapan. Implementasi adalah suatu tindakan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi dilakukan setelah perencanaaan sudah dianggap sempurna. Berikut pengertian tentang implementasi menurut para ahli: Nurdin Usman (Usman, 2002: 70) mengemukakan bahwa implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implemantasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Hanifah (Harsono, 2002:67) mengemukakan bahwa implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kegiatan menjadi tindakan kebijakan dari politik kedalam administrasi, pengembangan suatu kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.

ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

Guntur Setiawan (Setiawan, 2004:39) mengemukakan bahwa implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

s

2. Prinsip-prinsip *Good Governance*

Good Governance berasal dari dua kata yang diambil dari bahasa Inggris, *Good* berarti baik dan *Governance* yang berarti tata pemerintahan. Dari pengertian tersebut dapat kita simpulkan bahwa *Good Governance* dapatdiartikan sebagai tata pemerintahan yang baik atau pengelolaan/penyelenggaraan kepemerintahan yang baik. Kepemerintahan yang baik *(good governance)* merupakan isu yang paling menemuka dalam pengelolaan administrasi publik saat ini. Prasetyantoko (2008) mengatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja perlu di terapkan prinsip *good governance.* Berikut beberapa pengertian dari *Good Governance*, antara lain : Menurut Bank Dunia (*World Bank*) *Good Governance* merupakan cara kekuasaan yang digunakan dalam mengelola berbagai sumber daya sosial dan ekonomi untuk pengembangan masyarakat (Mardoto, 2009).

Menurut *United National Development Planning* (UNDP) *Good Governance* merupakan praktek penerapan kewenangan pengelolaan berbagai urusan. Penyelenggaraan negara secara politik, ekonomi, dan administratif di semua tingkatan. *United Nation Development Program* (UNDP) (dalam Suhady, 2005:50) mendefinisikan *Good Governance* sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat (*society*). Berdasarkan definisi tersebut, UNDP kemudian mengajukan karakteristik *Good Governance* yang saling memperkuat dan tidak dapat berdiri sendiri. Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah: partisipasi, supremasi hukum, transparansi, cepat tanggap, membangun konsensus, kesetaraan, efektif dan efisien, akuntabilitas, dan visi yang strategis.

3. Efektifitas

Efektifitas adalah suatu keadaan yang menunjukan sejauh mana rencana yang ditentukan sebelumnya dapat tercapai. Dengan demikian bahwa efektifitas lebih menekan kanpada pemanfaatan sumberdaya manusia dalam suatu organisasi dalam menjalankan pekerjaannya sehingga dapat menjadi ukuran bagi organisasi sejauh manarencana yang ditentukan sebelumnya itu dapat tercapai dengan baik. Menurut James L. Gibson

ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

(Kurniawan, 2005:107) Efektifitas merupakan usaha pencapaian sasaran yang dikehendaki (sesuaidenganharapan) yang ditujukan kepada orang banyak dan dapat dirasakan oleh kelompok sasaranya itu masyarakat.

Efektifitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukan derajat kesesuaiana ntara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai. Sebaliknya, buruknya kinerja sumber daya manusia ditunjukkan dengan ketidak mampuannya melaksanakan suatu program sesuai dengan yang telah ditetapkan. Hal itu menggambarkan kinerja yang kurang efektif karena tidak mampumelakukan sesuatu berdasarkan kriteria yang diinginkan. Maka dapat disimpulkan bahwa efektifitas yaitu suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas, dan waktu, sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.

4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar diantaranya yaitu: Agus Dwiyanto (2006:136) mendefisinikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelatanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik, dan sebagainya. Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah 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 berlaku.

ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

H.A.S.Moenir (2002:7) menyatakan: Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Ratminto &Atik Septi Winarsih (2006:4) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public, maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa,baikitu 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 kepadamasyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu deskripif kualitatif. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati (Lexy J.Moleong, 2010:4). Teknik Pengumpulan, yaitu observasi, yang merupakan langkah awal menuju fokus perhatian lebih luas. Observasi ini dapat dilacak pada kemapanan akar teoritis metode interaksionis-simbolik, karena dalam mengumpulkan data, penulis sekaligus dapat berinteraksi dengan subjek yang diliti (Densin &

Lincoin, 2009: 524). Kemudian Wawancara adalah perlakuan yang dilakukan oleh peneliti, untuk mendapatkan data secara mendalam. Selanjutnya Dokumentasi yang merupakan catatan kejadian yang sudah lampau dinyatakan dalam bentuk lisan, tulisan dan karya bentuk.Keegan (2009: 99). Adapun Informan dalam penelitian ini yaitu: Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, Pegawai Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, Masyarakat yang pernah dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

Teknik analisis data metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunkan model analisis interaktif yang dikembangkan Miles dan Hubermen adapun metode tersebut adalah :

1. Reduksi Data

   Reduksi data diartikan sebagai peroses pemilihan, pemisahan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Laporan atau data yang diperoleh dilapangan akan dituangkan dalam bentuk uraian yang lengkap dan terperinci. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya akan cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutya.

2. Penyajian Data

   Penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil wawancara yang dituangkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, dan didukung oleh dokumen-dokumen, serta foto-foto maupun gambar sejenisnya untuk diadakanya suatu kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan

   Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Efektifitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone

Berdasarkan dari kerangka konsep yang digunakan dalam penelitian ini dengan indikatornya yaitu berdasarkan teori dari Sedarmayanti yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan aturan hukum.

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan syarat terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*). Konsep *Good governance* atau tata kepemerintahan yang baik merupakan salah satu upaya guna menciptakan keteraturan dan kesinambungan dalam sistem tata pemerintahan. Salah satu prinsip terpenting dalam mewujudkan *good governance* adalah prinsip akuntabilitas. Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik, berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggung jawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat.

Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggung jawab yang besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja. Karena dalam pemerintahan yang akuntabilitas yaitu adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat, dan juga apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya.

Dimaksud dalam pelayanan bahwa semua pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone berdasar pada SOP dan berdasarkan hasil penelitian yang di maksud sesuai dengan dasar hukum yaitu UU No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil karena adminstrasi kependudukan sebagai suatu sistem bagi penduduk, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada

perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif pemerintah dan pemerintah daerah. Salah satunya yaitu penerapan KTP-el yang saat ini dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunya database kependudukan secara rasional. Dengan penerapan KTP-el maka setiap penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki KTP-el lebih dari satu dan atau dipalsukan KTP-el nya, mengigat dalam KTP-el tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara lain berupa iris mata maupun sidik jari penduduk.

Sejalan dengan terbangunya database kependudukan maka perlu pula diperjelas perihal peraturan hak akses atas pemanfaatan data kependudukan baik bagi petugas pada penyelenggara, instansi pelaksana, dan pengguna terutama pada Disdukcapil Bone yang memiliki tanggung jawab dalam hal tersebut di Kabupaten Bone.

Jadi hasil penelitian yang diperoleh tentang indikator prinsip akuntabilitas dari kinerja pegawai dalam pelayanan publik untuk masyarakat yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yaitu mengenai kejelasan dan kepastian waktu dalam penyelesaian layanan guna membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan cepat belum berjalan secara efektif dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone belum sesuai dengan SOP (Standar Oprasional Pelayanan) 3 hari dokumen selesai. Karena hasil observasi, wawancara dan dokumentasi diketahui bahwa masih ada proses layanan yang tidak sesuai dengan SOP karna lewat dari waktu yang seharusnya selesai paling lambat 3 hari. Namun untuk membantu dan memudahkan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone telah melakukan upaya pergerakan di kecamatan dengan pelayanan khusus yaitu perekaman KTP-el, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone juga melakukan pendekatan, yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan keliling di kecamatan atau di desa, dan juga ada memberikan pelayanan online. Pelayanan Online yang dimaksud adalah dapat menganses *website capil.bone.go.id* dan atau nomor *WhatsApp*, seperti pada gambar berikut:

DEMOKRASI : Jurnal Ilmu Pemerintahan UM Lampung
Vol. 2 No 2, September-2022
ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

Ganbar 1. Prosedur Pelayanan dengan Hotline WA

2. Transparansi

Pemerintahan yang baik akan bersifat transparansi terhadap rakyatnya baik di tingkat pusat maupun daerah, Karena pada hakikatnya dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat kabupaten Bone secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone harus mampu menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan untuk mendapatkan informasi wujud nyata dari prinsip ini dapat dilihat apabila masyarakat mempunyai kemudahan untuk mengetahui serta memperoleh data dan informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan aparatur pemerintah baik yang dilaksanakan ditingkat pusat maupun daerah.

Hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan diketahui menjadi fakta bahwa benar program dan kebijakan yang di laksanakan dalam memberikan kejelasan tentang kewajiban/syarat-syarat urusan lancar bagi masyarakat sudah transparan dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone sudah mensosialisaikan serta memasang poster atau baliho berbagai persyaratan baik dikantor dan di media online sehingga memudahkan masyarakat untuk mengetahui

ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

kejelasan syarat-syarat agar urusan lancar dalam pengurusan dokumen. Berikut persyaratan penerbitan dokumen Administrasi Penduduk :

A. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Eloktronik (KTP-EL)
   - ❖ Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun
   - ❖ Telah kawin atau pernah kawin
   - ❖ Kartu Keluarga (KK)
   - ❖ Melakukan Perekaman KTP El

B. Kartu Keluarga (KK)
   - ❖ Buku nikah/Kutipan Akta Perkawinan atau Akta Perceraian, Surat Keterangan Pindah atau surat keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
   - ❖ Surat Keterangan Pindah luar Negeri yang diterbit Disdukcapil Kabupaten/Kota bagi WNI yang datanf dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
   - ❖ Surat Keterangan pengganti tanda Identitas bagi penduduk rentan Adminduk, dan
   - ❖ Petikan Keputusan Presiden tentang perwarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia bagi penduduk WNI yang berkewargaan asing atau petikan keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan.

C. Akta Kelahiran (AK)
   - ❖ Surat keterangan lahir
   - ❖ Foto copy Surat akta nikah/akta perkawinan
   - ❖ Foto copy Kartu Keluarga
   - ❖ SPTJM (Surat Pertanggungjawaban Mutlak) jika diperlukan
   - ❖ Foto copy ijazah, jika dibutuhkan

D. Penerbitan KIA
   - ❖ Foto copy Akta Kelahiran dan aslinya
   - ❖ Kaertu Keluarga
   - ❖ KTP-El orang tua
   - ❖ Pas foto anak warna ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar

DEMOKRASI : Jurnal Ilmu Pemerintahan UM Lampung
Vol. 2 No 2, September-2022
ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

Karena pemerintah yang Transparansi dalam pelayanan publik menunjukkan penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka sehingga masyarakat dapat mengetahui proses pelayanan tersebut secara mudah dan jelas. Sebagai bukti dari transpransi dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 2 : Bagan alur pengurusan penerbitan KTP-El dan Tampilan Website

3. Partisipasi

Prinsip partisipasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone pada hakikatnya adalah keterlibatan masyarakat kabupaten Bone dalam berpartisipasi untuk bertanya atau memperoleh informasi. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif melalui mekanisme komunikasi yang ada. Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone harus mampu mendorong setiap masyarakat untuk menggunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pelayanan yang menyangkut kepentingan publik. Dalam partisipasi Masyarakat yang berkepentingan mempunyai kesempatan untuk memperoleh informasi dan mendapat pelayanan atau tanggapan yang baik dari pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian yang dimaksud adalah bahwa salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk bertanya atau memperoleh informasi, yaitu dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Bone. Dengan adanya penyediaan sarana seperti loket pengaduan dan kotak saran maka setiap masukan dan kritik serta saran yang diberikan masyarakat, kita kelola dengan baik dan menindak lanjuti hal tersebut untuk

ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

meningkatkan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan masyarakat. Berikut ini gambar kotak pengaduan dan kotak saran Disdukcapil Bone.

Gambar 3: Loket pengaduan dan kotak saran pada Disdukcapil Bone

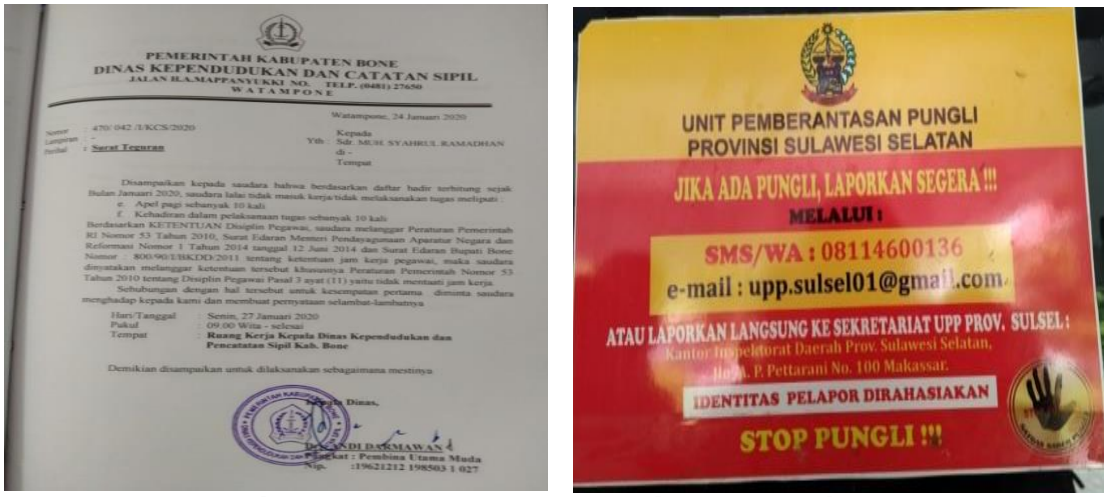
4. Aturan Hukum

Dimana setiap pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh, karena didalam melaksanakan pelayanan pegawai harus berdasarkan aturan hukum dan perundang-undangan serta adanya standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone harus menegakkan dan mematuhi secara utuh tentang segala aturan yang dibuat terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia.

Landasan hukum yang digunakan dalam proses pelaksanaan kerja-kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tertuang dalam Pearaturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 53 Tahun 2010, Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 1 Tahun 2014 tanggal 12 Juni 2014, dan Surat Edaran Bupati Bone Nomor 800/90/1/BKDD/2011 tentang ketentuan jam kerja pegawai. Aturan hukum sebagai salah satu aspek penting dalam pemerintahan maupun masyarakat, dimana setiap proses kegiatan pegawai harus berdasar pada aturan hukum yang ada dimana harus ditegakkan dan dipatuhi karena merupakan suatu panduan

sehingga pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone harus benar-benar konsisten dalam bekerja. Dan ketika ada pelanggaran yang terjadi maka akan di berikan sanksi.

Dari hasil Peneltian yang dilakukan peneliti diketahui bahwa setiap pelanggaran disiplin kerja yang di lakukan pegawai akan diberikan sanksi sesuai dengan aturan hukum, dan harus memenuhi tata tertib kepegawaian, dan pegawai yang melanggar tata tertib kepegawaian tentang jam kerja serta tidak melaksanakan tugas akan di berikan sanksi yang pertama teguran lisan, yang kadua apabila tidak berubah maka akan di berikan teguran tertulis berupa surat teguran sampai penjatuhan sanksi. Sedangkan dalam hal pengurusan administrasi kependudukan yaitu gratis dimana hal itu umumkan atau dijelaskan dalam sebuah poster yang ada di pasang di depan kantor serta dalam kantor baik di loket 1 maupun diloket 2 yang menjelaskan bahwa tidak menggunakan calo, dan tidak membayar/memberi imbalan kepada petugas atau kepada siapapun dan dimanapun. Karena keputusan menggratiskan seluruh biaya pengurusan administrasi kependudukan merupakan kebijakan pemerintah pusat. Dan jika kemudian ada pegawai yang memungut biaya atas jasa layanan pembuatan dokumen, masyarakat diminta segera melapor ke pemerintah daerah setempat atau melalui sms/wa dan e-mail yang sudah ada di pasang didepan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yang merupakan Unit Pemberantasan Pungli Provinsi Sulawesi Selatan atau laporkan langsung ke Sekretariat UPP Provinsi Sulawesi Selatan untuk di tindak lanjuti. Berikut tampilan gambar surat teguran untuk pegawai, dan slogan tentang bebas pungli dan tidak menggunakan calo Disdukcapil Bone:



Gambar 4 : Surat teguran Pegawai dan papan perhatian

B. Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik

Faktor yang mempengaruhi implementasi prinsip-prinsip *good governance* terhadap efektifitas pelayanan publik, yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Keberhasilan suatu kantor dalam mencapai tujuan sangat dipengaruhi oleh kegiatan operasional dalam memberikan pelayanan publik, disamping itu motivasi pegawai dalam bekerjapun dipengaruhi oleh sarana dan prasarana yang tersedia. Demi mencapai tujuannya, Disdukcapil Bone harus mampu menyediakan sarana dan prasarana yang aman serta nyaman digunakan sesuai dengan kebutuhan pegawai guna menunjang keberhasilan dalam bekerja dalam pemberian pelayanan. Sarana dan prasarana merupakan peralatan dan perlengkapan dalam suatu kantor yang dapat membantu pegawai bekerja demi mencapai tujuan kantor dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan keterangan yang disampaikan serta dengan hasil observasi dan dokumentasi dimana sudah adanya fasilitas-fasilitas atau sarana dan prasarana yang tersedia guna terciptanya pelayanan publik yang efektif karena keberhasilan suatu kantor sangat dipengaruhi oleh pegawai dan salah satu motivasi tinggi pegawai dalam bekerja didukung oleh fasilitas yang tersedia di kantor. Berikut ini data terkait sarana dan prasarana dalam rangka pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone :

ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

NO.	SARANA DAN PRASARANA	KET.
1	Ruangan Pelayanan	Baik
2	Ruang Tunggu	Baik
3	Mobil Pelayanan Keliling	Baik
4	Komputer	Baik
5	Jaringan Internet	Baik
6	Alat Perekaman	Baik
7	Kamera	Baik
8	Blanko	Baik
9	Ace	Baik
10	Tempat air minum	Baik
11	Papan Petunjuk	Baik
12	Loket Pengaduan	Baik
13	Kotak saran	Baik

Tabel 1 : Sarana dan Prasarana Pelayanan Disdukcapil Bone

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa: (1) Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone belum sepenuhnya berjalan secara efektif, terarah dan sistematis, dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Dilihat pada karakteristik prinsip-prinsip *good governance* yang sudah diterapakan sebagai berikut: akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan aturan hukum. Dan salah satu diantaranya belum berjalan secara efektif yaitu prinsip akuntabilitas sedangkan prinsip transparansi, partisipasi, dan aturan hukum sudah cukup efektif sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Efektifitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dapat dilihat tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Bagian Kesimpulan terdiri dari satu paragraf saja namun menggambarkan jawaban dari hipotesis dan/atau tujuan penelitian atau temuan ilmiah yang diperoleh. Kesimpulan bukan berisi perulangan dari hasil dan pembahasan, tetapi lebih kepada ringkasan hasil temuan seperti

yang diharapkan di tujuan penelitian. Bila perlu, di bagian akhir simpulan dapat juga dituliskan hal-hal yang akan dilakukan terkait dengan gagasan selanjutnya dari penelitian tersebut

DAFTAR PUSTAKA

Andini, Rima, Jamal Amin, Dan Letizia Dyastri. 2017. "*Penerapan Prinsip Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara",*dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol.5 No.4, hal. 1512.

Anggito, Albi. Dan Setiawan, Johan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Cv Jejak: Jln. Bojong Genteng Nomor 18, Kec. Bojong Genteng Kab. Sukabumi, Jawa Barat 43353.

Cahyadi, Arif. 2016. "Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik", dalam Jurnal Penelitian Administrasi Pubik, Vol.2 No.2, hal. 479.

Dailianti, Surya, Hernimawati, Dan Sudaryanto. 2017. *"Prinsip-Prinsip Good Governance Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru"*, dalam Jurnal Niara, Vol.9 No.2, hal. 1-2.

Devita, Maria. 2017. *"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Restaurant Alpha Hotel Pekanbaru",*dalam Jurnal Jom Fisip, Vol.4 No.2, hal. 2.

Dolok, Ardin, Saribu. 2017. "Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Efektifitas Kinerja Pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Pemerintah Kabupaten Deli Serdang", dalam Jurnal *Online Internasional & Nasional*, Vol. 20 No.1.

Dwiyanto, Agus. 2017. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. UGM Press:* Jl. Grafika No.1, Bulaksumur, Yogyakarta, 55281.

I Made, A. 2014. *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kepuasan pelayanan Publik Pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali Di Kabupaten Bandung.*Skripsi.Tidak dipublikasikan. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Warmadewa: Denpasar.

Ismajaya.2016. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governace pada Kantor Kecamatan Tellulimpoe Kabupaten Sinjai.*Skripsi.Tidak dipublikasikan.Tidak di publikasikan. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Dan Politik (STISIP) Muhammadiyah Sinjai: Kabupten Sinjai.

Lamangida, Trisusanti. 2018. "Studi Implementasi *Good Governace* Pemerintaha Daerah Kabupaten Bone Bolango", dalam Jurnal Ilmu Administrasi, Vol.6 No.2, hal. 122-124.

Lutfi, Muhammad (Ed) dan Jusniaty (Ed). 2016. *Pedoman Penulisan Skripsi*. STISIP Muhammadiyah Sinjai: Jln. Teuku Umar 08 Sinjai.

Mannayong, Jumalia, dan Raimurti Djafar. 2018. "*Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olah Raga Kabupaten Takalar"*. dalam Jurnal Administrasi Negara, Vol.24 No.2, hal. 78-79.

Nawawi, Juanda. 2012. "Membangun Kepercayaan Dalam Mewujudkan *Good Governance*", dalam Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, Vol.1 No.3, hal. 19-21.

Niswanti Indri. 2019. "Pentingya Sarana dan Prasarana Kantor yang Ergonomic Terhadap Kinerja Karyawan". Skripsi, dipublikasikan. Bandung: Program Studi D3-Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga Politeknik.

Pearaturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Safrijal, M Nasir Basyah, Dan Hasbi Ali. 2016. "Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan", Dalam Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiahvol.1 No.1, hal. 182.

Sari, Indah, Nur, Ririn, dan Handy Siti Hadijah. 2016. *" Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja dan Di Siplin Kerja"*, dalam Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran, Vol.1 No.1, hal.206.

Satyanto, TRY, 2016, Tinjauan Pustaka dan kerangka pemikiran (Pelayanan Publik), http://repository.unpas.ac.id/13523/3/BAB%20II.pdf. Diakses pada tanggal 3 Agustus 2021.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. PT. Alfabeta: Bandung.

Suhrani. 2018. *Efektivitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai*. Skripsi.Tidak di publikasikan. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Dan Politik (STISIP) Muhammadiyah Sinjai: Kabupten Sinjai.

Sunardi, Darna Yanti, Dan Wendi Ariansyah. 2019. "Pengaruh Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Musi Rawas", Dalam Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Akuntansi, Vol.13 No.2, hal. 156.

Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil