



Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Kerinci

Meri Andayani^{1*}, Dasman Lanin²

¹Magister Administrasi Publik, Universitas Negeri Padang, Indonesia

²Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Indonesia

* penulis korespondensi: meriandayani155@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received 11 May 2022

Received in revised form 14

June 2022

Accepted 27 June 2022

ABSTRACT

Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Kerinci. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan Pembuatan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Kerinci. Metode penelitian yang dipakai adalah metode pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini berasal dari Kepala Dinas, Sekretaris dan Pegawai pada Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Kerinci. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri dan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi lapangan. Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Kerinci ini mencakup prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan e-KTP. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung ke Kantor (DUKCAPIL) Kabupaten Kerinci tentang pelayanan pembuatan e-KTP pada (DUKCAPIL) Kabupaten Kerinci dari semua indikator sudah hampir mendekati baik. namun masih ada juga ditemukan berbagai kekurangan dan kelemahan dalam pelaksanaannya.

Keyword:

Prinsip-Prinsip *Good Governance*, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal (1) Ayat (1) merupakan 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 publik. Kemudian dipertegas lagi dalam Pasal (7) standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman

¹meriandayani155@gmail.com

penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara publik kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.

Uraian undang-undang tersebut di atas memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan yang harus diberikan adalah pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur. Untuk memberikan pelayanan tersebut harus berdasarkan atas tugas pokok dan fungsi Aparatur Sipil Negara yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang bertugas sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta sebagai perekat dan pemersatu bangsa, Namun pada kenyataannya pelayanan publik menampilkan wajah buruk dimata masyarakat.

Menurut Kurniawan (2005:6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Good governance merupakan suatu harapan dari masyarakat, sejak zaman orde baru. *Good governance* menjadi salah satu tuntutan dari mahasiswa dan masyarakat disaat reformasi didengungkan hal ini timbul karena ketidakpuasan masyarakat pada pemerintah yang ada dan menjabat pada masa itu, sistem pemerintahan yang tidak transparan dan tidak berorientasi pada masyarakat, dengan munculnya semangat reformasi yang menciptakan iklim baik bagi sistem pemerintahan di Indonesia yang sangat dirindukan oleh masyarakat adanya perubahan yang signifikan. *Good*

governance atau pemerintahan yang baik merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik di era reformasi dewasa ini. Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik itu adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintahan, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan harus direspons oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya *good governance*.

Pemerintah Daerah dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik, harus pula diiringi dengan penerapan prinsip *good governance* (pemerintahan atau tata pemerintahan yang baik) serta harus sinergis dengan pemerintah pusat. Dalam kaitannya dengan otonomi daerah, prinsip *good governance* dalam praktiknya adalah dengan menerapkan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam setiap pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan serta tindakan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah daerah dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik termasuk dalam menjalankan pelayanan publik perlu adanya prinsip-prinsip *good governance*.

Masalah dalam pelayanan publik khususnya administrasi ini pun sering muncul karena kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kerinci berhubungan langsung dengan semua dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik: mulai dari Elektronik- Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, surat nikah dan surat-surat kependudukan lainnya. Oleh karena itu Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Kerinci harus dapat mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* secara efektif, prinsip-prinsip yang dimaksud antara lain partisipatif, transparansi, *responsive*, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi. Hal ini pun menjadi sangat penting karena kunci untuk menciptakan pelayanan publik yang baik untuk seluruh masyarakat adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*.

Pemerintah kecamatan merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah. Kecamatan merupakan tempat memproduksi pelayanan baik pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kerinci sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik di tingkat kabupaten. Sebagai perangkat daerah Kabupaten Kerinci, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kerinci merupakan unsur lini kewilayahnya yang kegiatannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebagai sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Kerinci sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan dituntut tingkat pelayanannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya rendahnya kinerja operasional pegawai akan mencerminkan rendahnya kinerja pegawai. Dalam Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kerinci ada beberapa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain pengurusan Kartu

Keluarga (KK), pengurusan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), dan Surat Keterangan Waris, pengurusan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris, pengurusan Surat Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), pengurusan Surat Rekomendasi Nikah, pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha, dan pengurusan Keterangan Lainnya. Dalam rangka menunjang penelitian ini, maka penulis mengajikan beberapa penelitian terdahulu. Hal ini dianggap cukup penting oleh penulis karena sekaligus juga menelusuri penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sehingga perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang ini dapat diketahui. Penelusuran ini juga sebagai tindakan penulis untuk membuktikan bahwa fokus penelitian yang dilakukan sekarang ini belum pernah dilakukan sebelumnya. Dengan demikian, orisinalitas penelitian ini akhirnya dapat terjamin.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, yaitu 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. Sedangkan dalam ayat (5) menyebutkan pelaksana pelayanan publik yang adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian

tindakan pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut (Haryatmoko, 2011:13): (a) Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan; (b) Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor publik; (c) Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk member hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik; (d) Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai pengguna jasa layanan. Selanjutnya menurut pendapat Caiden & Sundaram (2004) bahwa satu bentuk faktor penting dalam menentukan tingkat kinerja aparatur pemerintah daerah (pemda) dalam melayani masyarakat adalah sistem insentif yang diberikan oleh lembaganya. Insentif yang dianggap memadai oleh aparatur pemda maka mereka dapat menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan baik. Kemudian menurut Aldri dan Dede (2014) adanya suatu pelayanan publik oleh pemerintah daerah merupakan suatu upaya menunjukkan eksistensi kemampuan pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan layanan bagi berbagai kepentingan masyarakat di daerahnya.

Aldri (2014) pelayanan publik berkualitas dapat pula dilihat dari karakteristik para pegawai yang tercermin dalam kecermatan, keadilan, keprakarsaan, kebijaksanaan, kegairahan dan kemampuan dalam pengendalian

perasaan, selalu dipengaruhi oleh sikapnya yang menunjukkan peran aktif, rasa kepedulian, sikap terhadap tugas, loyalitas, disiplin diri dan tanggungjawabnya terhadap tugas. Selanjutnya untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman, dkk (dalam Aldri dan Muhammad Ali Embi, 2011a; 2011b) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, lokasi, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan, dan ketepatan waktu pelayanan. Oleh sebab itu, pendapat Aldri dan M. Ali (2011b) pelayanan publik bermutu tinggi merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh organisasi Pemerintah maupun Pemerintah Daerah kepada segenap unsur pengguna yang memerlukan layanan sesuai dengan keperluan masing-masing masyarakat pengguna layanan, dalam upaya mewujudkan kesejahteraan umum dan peningkatan laju pembangunan. Suatu pelayanan publik berkualitas adalah suatu pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati secara amanah dan berdedikasi tinggi dengan maksud menghasilkan suatu kebaikan bagi masyarakat pengguna jasa layanan publik tersebut. Apabila pelayanan seperti ini dilaksanakan oleh instansi pemerintah daerah akan dapat membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah ataupun pemerintah daerah tersebut. Penataan sistem manajemen dan prosedur kerja di lingkungan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang berkelas tinggi dapat terwujud dengan mengoptimalkan budaya kerja positif di kalangan aparatur sipil negara (ASN) termasuk para Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Pelayanan kependudukan merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik yang terdapat pada kelompok pelayanan administratif.

Pelayanan kependudukan merupakan pemberian pelayanan oleh aparatur untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait urusan kependudukan dan menghasilkan dokumen resmi seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga, dan surat keterangan kependudukan lainnya. Pengimplementasian *e-Government* dalam pelayanan kependudukan diharapkan dapat mencapai pelayanan kependudukan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah maupun pemerintah daerah kepada segenap unsur pengguna yang membutuhkan layanan sesuai dengan keperluan dan kepentingan dari masing-masing masyarakat sebagai upaya untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan meningkatkan jalannya pembangunan (Frinaldi, 2011).

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif. Bogan dan Taylor (Meleong, 2007: 4) yang mendefinisikan metode yang dimana penelitian yang bersifat sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada latar alamiah tanpa ada manipulasi di dalamnya dan tanpa ada pengujian hipotesis dengan metode-metode alamiah hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran kuantitas, melainkan dari makna (segi kualitas) dari fenomena yang di amati. Penelitian kualitatif cenderung bersifat deskriptif dan analisis secara induktif.

Laporan penelitian kualitatif disusun dalam bentuk naratif dan mendalam serta menunjukkan ciri-ciri naturalistic yang penuh koentetika.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan serta dikemukakan sasaran-

sasaran yang sekiranya berguna bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan perbaikan-perbaikan yang dianggap perlu demi tercapainya prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan e-KTP dengan sebagaimana mestinya dan terwujudnya masyarakat yang sejahtera. Dari sini dapat diambil kesimpulan dimana prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan e-KTP sudah dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya, ini dapat dibuktikan dengan beberapa indikator.

Partisipasi, kinerja aparatur pemerintahan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci dalam melakukan partisipasi sudah berjalan dengan efektif dan sebagaimana mestinya. Dalam partisipasi aparatur pada DUKCAPIL telah melakukan suatu partisipasi yang nyata kepada masyarakat.

Kemudian Transparansi dari pemerintah pada DUKCAPIL juga telah dilakukan dengan benar-benar transparan. Karena tidak adanya yang di tutup-tutupi baik dari seluruh aparatur pada Dukcapil maupun terhadap masyarakat.

Dan Akuntabilitas juga telah dilakukan dengan sebagaimana mestinya oleh aparatur pada DUKCAPIL Kabupaten Kerinci, dimana pemerintah pada DUKCAPIL selalu bertanggungjawab dalam pelaksanaan tugas kepada masyarakat.

Sementara itu Responsif mempunyai pengaruh penting bagi terlaksananya seluruh kegiatan yang dilakukan pemerintah pada DUKCAPIL Kabupaten Kerinci. Responsif aparatur pada DUKCAPIL Kabupaten Kerinci sudah sebagaimana mestinya, karena telah merespon dengan tanggap masyarakat sesuai dengan peraturan yang ada.

Terakhir Efektivitas dan efisiensi, aparatur pada DUKCAPIL Kabupaten

Kerinci telah melaksanakan efektivitas dan efisiensi dengan sebagaimana mestinya. Karna semua pelayanan dilakukan secara cepat jika tidak terdapat suatu kendala teknis pada saat pelaksanaannya.

Berdasarkan Hasil Wawancara terhadap keseluruhan Indikator, Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan e-KTP pada kecamatan danau kerinci sudah dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Prinsip Good Governance

Faktor pendukung implementasi prinsip *good governance* pada DUKCAPIL Kabupaten Kerinci ialah berupa suatu surat edaran yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas yang berbentuk suatu ajakan kepada masyarakat untuk segera membuat e-KTP. Dan juga pemberian pelayanan yang sebagaimana mestinya kepada semua masyarakat.

Faktor penghambat implementasi prinsip *good governance* pada DUKCAPIL Kabupaten Kerinci ialah sangat sering sekali terjadi keterlambatan penjemputan e-KTP pada Kabupaten Kerinci yang dilakukan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara terhadap Faktor pendukung dan penghambat implementasi prinsip *good governance* dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung telah dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya, namun terdapat suatu faktor penghambat yang dilakukan oleh masyarakat sendiri dalam penjemputan e-KTP di DUKCAPIL Kabupaten Kerinci.

SIMPULAN

Secara Umum Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP di DUKCAPIL Kabupaten Kerinci terhadap 5 indikator masih sedang. Upaya peningkatan 5 indikator ini dapat dilakukan dengan program-program pelatihan pelayanan pembuatan e-KTP. Selain itu, diperlukan

adanya keterlibatan pihak yang ahli di bidang pembinaan pelayanan pembuatan e-KTP oleh pemerintah Kabupaten Kerinci dalam membangun dan membina aparatur pelayanan pembuatan e-KTP yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Frinaldi, Aldri. 2011. "Pengaruh Budaya Kerja Etnik Terhadap Budaya Kerja Keberanian Dan Kearifan PNS Dalam Pelayanan Publik Yang Prima (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat)". LAB-ANE FISIP Untirta.
- Aldri Frinaldi dan Dede Pradana Putra. 2014. Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Rumah Sakit Swasta X di kota Padang, Sumatera Barat). Prosiding Seminar Nasional "Tantangan Pemerintahan Baru". Universitas Negeri Padang.
- Aldri Frinaldi dan Muhammad Ali Embi. 2011b. Pengaruh Budaya Kerja Etnik terhadap Budaya Kerja Keberanian dan Kearifan PNS dalam Pelayanan Publik yang Prima (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat). Prosiding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011. LAB-ANE Fisip Untirta; 62-68. <http://ejurnal.fisipuntirta.ac.id/index.php/eJLAN/article/view/10/11>
- Meleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Jurnal/Makalah
- Fahruradi, Djumadi dan Burhanudi. Dalam Jurnal Pemerintahan Integratif Vol.I, Nomor. 1, 2013: 12-25 yang berjudul Pelayanan E-KTP

di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara.

Ima, Ismara K,dkk. 2010. Inovasi Implementasi Good Governance di Kota Jogja (Studi Kasus Unit Pengaduan Informasi Dan Keluhan).

Lembaga Administrasi Negara. 2000. Akuntabilitas dan Governance, Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP). Jakarta: LAN

Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia. Keputusan Mendagri Nomor 159 Tahun 2004 Tentang Pedoman Organisasi Kelurahan.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009

Undang-Undang tentang Pelayanan Publik. (2009).

MEMPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003.