

Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Aparatur Pelayan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lahat Provinsi Sumatera Selatan

Beta Anggela^{1*}, Rosidin², Rekho Adriadi²

^{1,2}Administrasi Publik, Universitas Muhammdiyah Bengkulu, Bengkulu, Indonesia

*E-mail : betaanggela@gmail.com 081273119623

Abstrak : Good Governance merupakan bagian penting dari suatu pemerintahan serta dibutuhkan pemerintah untuk mengikuti perubahan. Penerapan *good governance* sangat diperlukan agar terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik yang mengutamakan kepentingan orang banyak Namun, Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, dalam pelayanan di Kantor Dukcapil Kabupaten Lahat masih belum adanya keterbukaan, Keadilan serta kurang efektif dan efisien nya pelayanan di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Lahat. Metode Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Dinas Dukcapil Kabupaten Lahat dapat menerapkan prinsi-prinsip good governance dengan cukup baik meskipun terkadang masih ada keluhan dari masyarakat.

Kata Kunci: Good governance; Partisipasi; Pelayanan Publik

Abstrack *In governance, good governance is an important aspect off public administratiion in Indonesia at the time. The implementation of good governance is a need for every community to create good governance or what is often called good governance initiated by UNDP, World Bank, United Nation etc. However, based on the initial observations that the researchers made, in the service at the Dukcapil Office of Lahat Regency there was still no openeness, justice and ineffective and inefficient service at the Dukcapil Office of Lahat Regency. Thiis reseiarh meethod is a descriptiv study using qualitativ methods. Baseed on thee research resultss, it is know thatt they Dukcapil Office of Lahat Regency can apply the principles of good governance quite well although sometimes there are still complaints from the public.*

Keywords: Good governance; participation; Public service

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan, dalam menyelesaikan persoalan terpenting bagi rakyat dan pemerintah Indonesia untuk menyelenggarakan sistem negara yang demokratis, bersih, dan berwibawa saat ini cukup terkendali. Reformasi kelembagaan berupa pelayanan publik sebagai salah satu reformasi dimaksudkan sebagai titik tolak kesadaran sistem pelayanan publik dan menjadi landasan kesadaran pemerintah agar sistem manajemen tertata dengan baik (Pramudya et al., 2018). Semangat perubahan yang mewarnai penggunaan perangkat negara adalah perolehan kekuasaan administrasi publik yang mendukung koherensi dan komitmen kerja, tata kelola negara dan pembangunan negara untuk mengatasi tantangan globalisasi. Hal ini bertujuan untuk mencapai tata pemerintahan yang baik dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* (tata pemerintahan yang baik) (Sudrajat, 2009).

Penerapan Prinsip Good Governance merupakan hal yang sangat penting bagi kebanyakan orang untuk menciptakan sistem politik pemerintahan yang mengutamakan kepentingan orang banyak dengan prinsip demokrasi universal (Handayani & Nur, 2019). Ini juga bisa menjadi faktor pendorong pelaksanaan administrasi politik yang berimplikasi pada berbagai proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam hal pembuatan peraturan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, upaya atau cara kerja pemerintahan dalam administrasi publik untuk beroperasi dengan keterbukaan, efektif dan efisien agar supaya terlaksananya kesejahteraan rakyat (Tomuka, 2013). Hal ini karena pemerintah berusaha menciptakan serta menerapkan beberapa prinsip *good governance* agar meningkatkan kemungkinan suatu perubahan pada birokrasi pelayanan publik yang lebih baik, pada luar itu rakyat masih mensyaratkan bahwa pelayanan publik yang diberikan sang birokrasi harus diupayakan lambat, tak profesional serta mahal.

Di Indonesia, prinsip-prinsip *good governance* juga tertuang dalam Pasal 20 UU Pemerintahan Daerah Nomor 32 Tahun 2004. Pasal ini mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan yang harus dilaksanakan menurut asas-asas umum pemerintahan. Prinsip umum pengelolaan administrasi sesuai dengan Pasal 20 UU Tata Usaha Daerah Nomor 32 Tahun 2004..

Secara umum, tata pemerintahan yang baik didefinisikan sebagai hubungan yang berkualitas antara otoritas dan orang-orang yang dilayani dan dilindunginya. Oleh karena itu, administrasi publik didefinisikan sebagai metode kontrol yang luar biasa di mana para pembuat keputusan berpartisipasi di beberapa kegiatan ekonomi, sosial dan politik serta dalam pemakaian berbagai sumber daya, termasuk aset tanaman, keuangan dan manusia, sebagai kepentingan publik masyarakat dan masyarakat negara dilaksanakan sepenuhnya berdasarkan asas keadilan, persamaan, kewajaran, efisiensi, transparansi dan penegakan (Yuliyanti et al., 2022).

Good Governance merupakan aspek penting dari administrasi publik. Apa yang dibutuhkan pemerintah untuk mengikuti perubahan tingkat pengetahuan dan dampak globalisasi. Model pemerintahan lama dianggap tidak lagi sesuai dengan struktur sosial yang berubah, oleh karena itu perubahan menuju *good governance* harus mendapat respon positif dari pemerintah (Moento et al., 2019). Sebagai sebuah negara yang mengikuti bentuk pemerintahan demokratis, kedaulatan ada dan berada ditangan rakyatnya serta dilaksanakan menurut konstitusi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Menciptakan sistem kepemimpinan politik yang mengutamakan kepentingan rakyat yang sesuai dengan prinsip demokrasi pemerintahan tersebut merupakan kebutuhan mutlak bagi kebanyakan orang warga negara termasuk negara indonesia.

Good Governance adalah sistem pemerintahan yang didasarkan pada hubungan antara pemerintah, masyarakat dan institusi komersial atau swasta untuk membuat suatu perubahan dalam administrasi publik yang didukung oleh prinsip-prinsip mendasar seperti hukum keamanan, definisi, transparansi, keadilan, profesionalisme dan demokrasi, dan pemerintahan yang menginginkan pemerintahan yang bersih atau yang disebut baik. terlepas dari apakah itu diprakarsai oleh Program Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa, Bank Dunia atau Perserikatan Bangsa-Bangsa dan beberapa lembaga internasional lainnya (Sipil & Magetan, 2017). Asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik diatur dalam Undang-Undang Administrasi Publik No. 30 Tahun 2014. Pelayanan publik adalah perwujudan harapan serta kepentingan

masyarakat oleh penyelenggaraan pemerintahan dan masyarakat yang diciptakan oleh negara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Konsep *good governance* berawal dari ketidakpuasan terhadap tindakan penguasa yang hanya dilihat sedikit orang sebagai penyelenggara urusan publik (Darmi, T & Agussalim, 2017) . Pelaksanaan pemerintahan yang diinginkan dapat dicapai secara sistematis, berdasarkan kemampuan pemerintah, masyarakat dan pasar. Untuk mewujudkan pengelolaan yang diinginkan di Indonesia adalah tersedianya pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis yang cukup tepat (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022).

Sinambela dalam buku Reformasi Pelayanan Publik (2014:5) mengungkapkan bahwa sebagai pengguna pelayanan maka tujuan dari suatu pelayanan publik yaitu untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang akan berurusan. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang harus dilakukan oleh pemerintah tanpa pandang bulu pada semua lapisan masyarakat, bagian dari pelayanan publik adalah pelayanan di bidang kependudukan dan pendaftaran penduduk, pelayanan ini sangat dibutuhkan untuk keterbukaan dan sikap. kesabaran, karena apa yang diperoleh setiap orang berbeda – beda perilakunya (Rachmayanti, 2022). Ada kesalahan data umum saat mengelola file Dukcapil, seperti memasukkan nama, tanggal lahir, dan alamat. Untuk itu perlu peningkatan ketelitian sikap pelayanan di bidang dukcapil.

Untuk melaksanakan layanan yang berkualitas salah salah satu strategi pemerintah adalah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam menjalankan roda birokrasi (Darmi, 2003). Penerapan tata pemerintahan yang baik sangat penting bagi banyak warga negara untuk menciptakan sistem pemerintahan yang berprinsip yang mendukung kepentingan rakyat. Namun, umumnya masyarakat banyak yang menilai bahwa pelayanan Kantor Kependudukan dan Pendaftaran Kependudukan Lahat Perkotaan masih menjadi masalah yang perlu mendapat perhatian dan solusi secara komprehensif. Hal ini terlihat ketika kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik berbeda sebagai bentuk ketidakpuasan masyarakat.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan atau kegiatan yang terkait dengan pemenuhan keinginan setiap

penyelenggara untuk setiap jaringan dan negara dan warga negara dalam bentuk produk/penawaran dan/atau layanan administrasi menurut undang-undang. administrator menyediakan layanan publik. Sebagai penyelenggara, mengikuti prinsip profesionalisme dan etika, termasuk tanggung jawab, kejujuran, ketidakberpihakan, efisiensi, efektivitas dan kesetaraan bagi semua penerima layanan (Prastya & Sunaningsih, 2020). Pelayanan publik merupakan merupakan impian dan harapan semua orang dan bangsa, termasuk Indonesia.

Berdasarkan hasil awal peneliti, masih kurangnya transparansi dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lahat, karena ada berkas yang diproses dengan cepat, ada juga yang menunggu lama, namun belum siap. . bahkan beberapa orang harus kembali keesokan harinya karena proses yang panjang. Beberapa kali masyarakat menjelaskan bahwa surat-surat selesai dengan cepat karena ada orang dalam (kerabat dan kerabat). Sehingga sangat sulit bagi orang awam untuk berurusan dengan birokrasi, sehingga terkadang kebanyakan orang malas ketika berhadapan dengan birokrasi.

Kinerja aparatur tersebut belum terpantau, serta belum tersedianya informasi atau kurang transparannya kepada masyarakat. Hal ini juga terlihat pada penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas pengelolaan di Kabupaten Lahat yang belum optimal terutama dalam hal waktu, kecepatan dan ketepatan dalam pengurusan dokumen-dokumen penting. Kurangnya transparansi dari kabupaten mengenai biaya pengurusan dan jadwal pengurusan dokumen penting. Disiplin dan tidak bertanggung jawabnya karyawan terhadap tugas pekerjaannya.

Menurut UNDP (United Nation Development Programme, 1997) prinsip good governance ada 9, tetapi dalam penelitian ini ada tiga obyek penelitian yaitu.:

1. Keterbukaan, *United Nations Development Programme* (UNDP) menjelaskan pada tahun 1997 bahwa transparansi berarti pemerintah harus membangun aliran informasi yang bebas yang dibutuhkan oleh mereka yang membutuhkannya. Untuk membangun sebuah Transparansi dalam suatu lembaga maka harus dibangun dengan memiliki arus bebas informasi. Dalam setiap proses pelayanan di sebuah lembaga, maka hendaknya setiap mereka yang membutuhkan informasi lembaga harus menyediakannya.

2. Keadilan, Berarti memberikan pelayanan tanpa diskriminasi. Menurut Badan Program Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa Pada tahun 1997, tujuan dari pengadilan ini adalah agar institusi memberikan kesempatan untuk meningkatkan kualitas hidup tanpa diskriminasi antara laki-laki dan perempuan. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa ini berpusat pada penyediaan pelayanan publik yang setara tanpa diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, kelas sosial atau gender.
3. Efisiensi dan efektivitas, yaitu Selanjutnya, setiap hobi dan metode kelembagaan bertujuan untuk menghasilkan sesuatu yang diinginkan.

Suatu birokrasi dapat dikatakan efektif dan efisien apabila birokrasi tersebut praktis dan bisa memenuhi kebutuhan masyarakat, cepat dan tepat dalam menyajikan informasi, serta dapat mengimplementasikan perubahan sosial yang disebabkan oleh faktor eksternal. Sumber daya manusia juga mempengaruhi eksplosif berupa efisiensi dan efektifitas. Pentingnya efisiensi dan efektivitas dapat diketahui ketika staf memiliki kesempatan untuk memperolehnya

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dan dibahas di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan prinsip good governance oleh aparatur pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Kependudukan (DISDUKCAPIL) Kabupaten Lahat Provinsi Sumatera Selatan”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Kualitatif adalah informasi yang diperoleh dari hasil pengumpulan data dan informasi informan yang diwawancarai, yang dijabarkan dalam bentuk kata atau kalimat, memisahkan kesimpulan berdasarkan kategori. Informan dalam penelitian ini yaitu 10 orang yang ada di dalam lingkungan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lahat. Tujuan dari pendekatan deskriptif adalah: untuk memudahkan pendeskripsian hasil penelitian berupa cerita atau teks naratif, sehingga tidak terlalu sulit untuk dipahami. Menurut peneliti, pendekatan ini menyediakan sebanyak mungkin catatan untuk tujuan penelitian. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang hasilnya tidak diperoleh dengan

menggunakan berbagai strategi statistik atau komputasi. Penelitian yang dilakukan oleh penulis merupakan penelitian ilmiah dan seluruhnya didasarkan pada sifat kompleksitas. Jenis dan sumber data penelitian terutama terdiri dari jenis dan sumber data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari wilayah pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Kependudukan Kabupaten Lahat dan masyarakat penerima pelayanan. Informasi lainnya dapat diperoleh dari catatan resmi Dinas Kependudukan dan Daftar Penduduk Kabupaten Lahat. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lahat Sumatera Selatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator Transparansi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di lapangan, terlihat bahwa upaya aparaturnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lahat untuk membagikan informasi sebagai kebutuhan masyarakat yang mudah dipahami telah terealisasi dengan cukup baik. Selain menginformasikan syarat pelayanan kepada Dinas Dukcapil, Dinas Dukcapil juga secara jelas menginformasikan persyaratan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat memperoleh informasi tersebut dari Dinas Dukcapil. Hal ini untuk memudahkan pemahaman tentang kebutuhan pelayanan kantor Dukcapil. Mengingat persyaratan pelayanan merupakan salah satu isu terpenting didalam sebuah pelayanan, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lahat berupaya untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat setempat. Namun, masih ada masyarakat yang mengeluhkan dengan ketidakjelasan pengisian berkas yang tidak sesuai SOP.

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara dengan 6 dari 10 informan yang di wawancarai mengatakan bahwa transparansi dari pihak dinas dukcapil kabupaten lahata masih kurang baik namun berdasarkan analisis peneliti di lapangan, implementasinya sudah cukup baik hal ini terlihat dari banyaknya pengumuman atau pemberitahuan dan baliho-baliho lainnya tentang pelayanan di dinas dukcapil yang ditempel di papan pengumuman dan di sekitar kantor dinas dukcapil kabupaten lahata.

1) Indikator Keadilan

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor Dukcapil Kabupaten Lahat adil terhadap setiap masyarakat yang ditanganinya. Tidak ada sistem diskriminasi pelayanan atau nepotisme, semua orang dianggap sama di kantor Dukcapil dan mereka menerima pelayanan sesuai pedoman SOP yang berlaku dan nomor urut. Pelayanan Dinas Dukcapil dinilai adil berdasarkan temuan peneliti selama penelitian dilakukan di Dinas Dukcapil. Hal ini terlihat dari antrean beberapa orang dan memang benar pelayanan dilakukan sesuai dengan nomor antrean yang diterima sebelumnya.

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa ukuran keadilan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik di kantor dinas kependudukan dinas dukcapil sudah dilaksanakan dengan cukup baik berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan analisis di lapangan.

2) Indikator Efektivitas dan Efisiensi

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja dan indikator kinerja pelayanan berhubungan dengan kualitas pelayanan dan sumber daya manusianya. Efisiensi dan efektivitas berkaitan dengan sumber daya manusia, dalam hal ini pegawai Dinas Kependudukan dan Status Keluarga Kabupaten Lahat belum dapat dikatakan efisien dan efektif dilihat dari banyaknya pegawai yang tidak dapat memanfaatkan waktunya dengan baik terutama pada saat jam istirahat berakhir. dan masih sering terjadi keterlambatan dalam pengurusan dokumen terhadap SOP. Namun, beberapa karyawan mencoba untuk menggunakan waktu mereka secara efektif dan efisien.

Indikator kinerja Dinas Kependudukan dan Dinas Kependudukan masih belum cukup baik, hal ini terlihat pada beberapa pekerja yang tidak disiplin setelah jam istirahat selesai para pegawai masih ada di luar pada saat masih banyak masyarakat yang mengantri. Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang dilakukan peneliti di lapangan juga menunjukkan bahwa belum terlaksana dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapatkan dilapangan beberapa waktu yang lalu yang diperoleh oleh peneliti dengan hasil wawancara dan hasil analisa peneliti serta dokumentasi peneliti dapat diketahui bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat sudah berjalan cukup baik walaupun masih ada beberapa keluhan dari masyarakat yang merasa kurang puas. Serangkaian asas penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam administrasi yang diinginkan sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi seluruh aparatur negara. Ini karena otoritas menarik ide dari manajemen puncak untuk meningkatkan peluang mengubah bentuk yang menciptakan layanan publik yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmi, T. (2016). Penerapan Prinsip Good Governance Untuk Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, Vol 4, No 2. Pp. 97-102.
- Darmi, T. & Agussalim. (2017). The Performance of the Female Employees in Public Service. *MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, Vol. 33 (2), 289-298.
- Handayani, F. A., & Nur, M. I. (2019). Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 1–11. <https://doi.org/10.15575/jpan.v11i1.7631>
- Moento, P. A., Firman, F., & Yusuf, A. P. (2019). Good Governance Dalam Pemerintahan. *Musamus Journal of Public Administration*, 1(2), 10–16. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v1i2.1985>
- Pramudya, A. S., Zuriah, N., & Widodo, R. (2018). Implementasi Konsep Good Governance Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Sosial Di Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang. *Jurnal Civic Hukum*, 3(2), 119. <https://doi.org/10.22219/jch.v3i2.8651>
- Prastya, Y. R., & Sunaningsih, S. N. (2020). Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 8(2), 122–132. <https://doi.org/10.31629/juan.v8i2.2686>
- Rachmayanti, S. D. (2022). *Penerapan Prinsip Efisiensi Dan Efektivitas Dalam Pendaftaran Penduduk Melalui Website Sintren Sebagai Perwujudan Prinsip Good Governance*. 5(1), 75–89.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Sipil, C., & Magetan, K. (2017). *purposive sampling*. 1(01), 24–41.
- Sudrajat, T. (2009). Perwujudan Good Governance Melalui Format Reformasi Birokrasi Publik Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara. *Jurnal Dinamika Hukum*, 9(2), 118–125. <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2009.9.2.220>
- Tomuka, S. (2013). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP KECAMATAN GIRIAN KOTA BITUNG (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli). *Politico*, 12(1).
- Yuliyanti, F., Radjikan, R., & Santoso, T. (2022). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2(3), 1288–1293. <https://doi.org/10.53363/bureau.v2i3.123>