

SKRIPSI

**PENERAPAN PRINSIP PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JENEPONTO**

NUR HIKMAH

Nomor Induk Mahasiswa : 105611114319



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JENEPONTO**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

NUR HIKMAH

Nomor Stambuk : 105611114319

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam
Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil di Kabupaten Jeneponto

Nama Mahasiswa : Nur Hikmah

Nomor Induk Stambuk : 105611114319

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

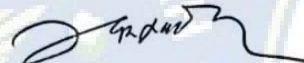
Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si



Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd

Mengetahui:

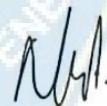
Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM: 730727



Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM: 991742

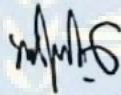
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0159/FSP/A.4-II/VII/44/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Kamis, 13 Juli 2023.

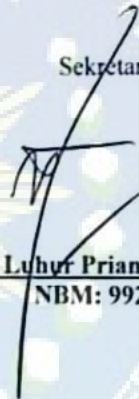
Mengetahui :

Ketua

Sekretaris



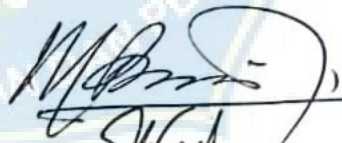
Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727



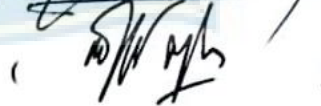
Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992797

Tim Penguji

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si



2. Dr. Hj. Sudarmi, M.Si



3. Dr. Abdi, M.Pd



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nur Hikmah
Nomor Induk Mahasiswa : 105611114319
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 07 Januari 2023

Yang Menyatakan



Nur Hikmah

ABSTRAK

Nur Hikmah. Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto.
(dibimbing oleh Burhanuddin dan Haerana).

Good governance adalah harapan dari setiap warga negara dalam sebuah pemerintahan. Pemerintahan yang berkualitas akan mewujudkan suatu kehidupan negara yang teratur dan akan mewujudkan *good goverance* yang diharapkan. Maka penerapan *good governance* merupakan upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto yang menjadi salah satu hal terpenting dalam membangun pemerintah yang baik dalam melayani masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yaitu suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum terkait dengan data yang dikumpul dari lapangan secara objektif dengan tipe fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dengan beberapa informan. Analisis data menggunakan model analisis interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang diterapkan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten jeneponto belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sebagian pegawai ataupun staf melayani masyarakat belum adil, masyarakat belum puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai ataupun staf, serta pegawai ataupun staf kurang tepat dalam memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Serta adanya beberapa pegawai ataupun staf yang tidak memberikan kejelasan kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan. Oleh karena itu perlunya penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang terstruktur dengan baik, sehingga mampu mewujudkan pelayanan publik yang maksimal terhadap masyarakat yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto.

Kata kunci : Good Governance, Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yangtelah melimpahkan rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta saya, Ayahanda Bohari dan Ibunda Ani atas segala kasih sayang, cinta, motivasi, serta doa yang tulus dan ikhlas yang senantiasa beliau panjatkan kepada Allah SWT sehingga menjadi semangat yang luar biasa bagi penulis dalam menggapai impian, serta yang saya sangat sayangi yaitu kakak tercinta Arnol Nasution dan kakak ipar saya Irmawati S.E yang selalu memberikan semangat, perhatian, saran, dan doa sehingga menjadi power bagi saya dalam menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini.
2. Ayahanda Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si selaku pembimbing I dan Ibunda Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd selaku pembimbing II saya yang telah memberikan bimbingan dan segala arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Ayahanda Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Ayahanda Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibunda Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Ap selaku Sekretaris Program studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, serta seluruh staff di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto yang telah membantu dan memberikan arahan serta informasi kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.

Demikian kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Di akhir tulisan ini penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan, baik yang disadari maupun tidak disadari. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 15 April, 2023

Nur Hikmah

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI..... | ii |
| HALAMAN PENERIMAAN TIM..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 4 |
| C. Tujuan Penulisan | 5 |
| D. Kegunaan Penelitian | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| A. Penelitian Terdahulu | 7 |
| B. Konsep <i>Good Governance</i> | 8 |
| C. Teori Pelayanan Publik..... | 13 |
| D. Prinsip Prinsip <i>Good Governance</i> | 18 |
| E. Kerangka Pikir | 21 |
| F. Fokus Penelitian..... | 23 |
| G. Deskripsi Fokus Penelitian | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 26 |

| | |
|---|-----------|
| A. Waktu dan lokasi penelitian..... | 26 |
| B. Jenis dan Tipe Penelitian | 26 |
| C. Sumber Data | 27 |
| D. Informan..... | 27 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 28 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 29 |
| G. Teknik Pengabsahan Data | 30 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 33 |
| A. Deskripsi Fokus Penelitian | 33 |
| B. Hasil Penelitian | 42 |
| 1. Responsivitas dalam Pelayanan Publik..... | 42 |
| 2. Prinsip Berkeadilan dalam Pelayanan Publik..... | 55 |
| 3. Prinsip efektivitas dalam Pelayanan Publik | 61 |
| C. Pembahasan..... | 68 |
| BAB V PENUTUP..... | 74 |
| A. Kesimpulan dan Saran..... | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 77 |
| LAMPIRAN | 79 |
| Dokumentasi Wawancara Dengan Informan | 81 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 1 Tabel Informan Penelitian..... | 28 |
| Tabel 4.2 1 Keadaan pegawai berdasarkan jenjang pendidikan | 33 |
| Tabel 4.3 1 Keadaan Pegawai Berdasarkan pangkat dan golongan | 34 |
| Tabel 4.4 1 Keadaan pegawai berdasarkan masa kerja | 35 |
| Tabel 4.5 1 Jenis-jenis Pelayanan dan Prosedur Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto..... | 37 |
| Tabel 4.6 1 Standar Pelayanan..... | 49 |
| Tabel 4.7 1 waktu pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto..... | 64 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 1 Bagan Kerangka Pikir | 22 |
| Gambar 4.1 1 Struktur Organisasi..... | 36 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tata pemerintah yang baik (*good governance*) telah menjadi istilah populer sejak berakhirnya rezim Orde Baru, digantikan oleh gerakan reformasi. Konsep *good governance* bermula dari tidak efektifnya kinerja pemerintah yang selama ini diandalkan untuk menyelenggarakan urusan publik. Pendekatan non-partisipatif yang terfokus untuk mengelola urusan publik. Tata pemerintah yang baik adalah harapan semua warga negara dalam pemerintahan. pemerintahan yang berkualitas menjamin kehidupan berbangsa yang teratur dan mewujudkan *good governance* sesuai yang diharapkan.

Permen NO. 101 tahun 2000 tentang makna *good governance* (kepemerintahan yang baik) adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum yang dapat diterima.

Pasal ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public menjabarkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan-kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan pendudukan atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan public.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah Daerah, menjelaskan pemerintah terdiri dari pemerintah pusat dan pemerintah Daerah. Pemerintah pusat adalah presiden Republik Indonesia yang

memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia yang dibantu oleh wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sedangkan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonomi.

Dalam perspektif Otonomi Daerah, khususnya di Indonesia, penerapan *Good Governance* merupakan suatu urgensitas dalam upaya mewujudkan pemerintahan daerah atau local governance yang efektif, efisien, mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Hal ini didukung pula dengan diberlakukannya UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang akan memberikan peluang lebih besar bagi terlaksananya asas desentralisasi, dekosentrasi dan tugas pembantuan; serta prinsip prinsip Otonomi Daerah sehingga pemerintah daerah mampu menyelenggarakan tugas tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat (publik service) secara optimal dan tidak terlalu bergantung lagi kepada pemerintah pusat (sentralistik) sebagaimana era pemerintahan sebelumnya.

Menurut Zulkarnain dalam (Tomuka, 2013) *good governance* merupakan sesuatu yang baru bagi masyarakat Indonesia, dimana aplikasi daripada konsep ini seringkali tergantung pada kerja sama pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuan yaitu pemerintah yang bersih dan demokrasi. Dijelaskan pula bahwa terjadinya krisis disebabkan banyaknya penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan yang telah merusak sendi-sendi penyelenggaraan Negara dan berbagai sendi kehidupan nasional. Sejak reformasi dimulai maka konsep *governance* masuk dalam khasanah pemulihan ekonomi Indonesia. Untuk mengetahui gagasan

dan praktek *governance*, maka inti *governance* adalah seni pemerintah yang berpijak pada *rule off law* dengan elemen transparansi, akuntabilitas, *fairness*, dan *responsibility*. Elemen-elemen tersebut menyadarkan kita bahwa good *governance* adalah seperangkat tindakan yang memberikan pagar yang lebih jelas dari proses pemerintah dengan fungsi dan wewenangnya.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu diantaranya Hanafi dan Rohman bahwa masyarakat kurang paham persyaratan, petugas pelayanan tidak masuk kerja, pemadaman listrik, serta jaringan tidak stabil. Hal yang mendukung antara lain keramahan petugas pemberi layanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan, (Hanafi dan Rohman, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa di antara Instansi atau Badan yang secara langsung melayani masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto. Tingginya antusias masyarakat kabupaten Jeneponto dalam pengurusan Kartu Keluarga dan pembuatan Kartu Tanda Penduduk menjadi salah satu penyebab banyaknya permasalahan yang sering ditemukan dilapangan. Di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil memiliki beberapa bentuk pelayanan, contohnya yaitu dalam pelayanan pengurusan Kartu tanda penduduk, Akta Kelahiran, kartu keluarga dan lain lain. Dalam pelayanan publik prinsip-prinsip *good governance* belum terlaksana dengan baik di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto. Hal ini dapat dilihat dari adanya beberapa staf yang tidak memberikan kejelasan

kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk. Tidak hanya itu saja masih ada beberapa staf atau pegawai yang tidak adil dalam artian pilih kasih dalam memberikan pelayanan contohnya masyarakat yang memiliki keluarga atau kerabat yang bekerja di kantor tersebut lebih didahulukan dilayani daripada yang mengantri lebih awal sehingga terjadi pelayanan yang tidak adil. Peneliti juga menemukan berbagai fenomena terkait permasalahan tentang pelayanan yang ada di Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto yaitu dalam prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte kelahiran masih berbelit-belit dan tidak mudah dipahami oleh masyarakat yang ada di Kantor tersebut, serta tingkat keamanan dalam pelayanan belum efektif karena dilihat dari segi keamanan area parkir belum terjamin, masih ada beberapa masyarakat kehilangan helm yang berada di area parkir. Tidak hanya itu saja masih ada beberapa kendala yang terjadi saat proses pelayanan dimana kurang taunya masyarakat tentang persyaratan, dan permohonan pelayanan pendaftaran penduduk.

Dengan berbagai fakta permasalahan maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Penerapan Prinsip Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto .”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Responsivitas dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto?
2. Bagaimana keadilan dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto?
3. Bagaimana efektivitas dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Responsivitas dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Untuk mengetahui keadilan dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Untuk mengetahui efektivitas dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoretis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan serta dapat menjadi sebuah karya yang dapat dijadikan sebagai referensi dalam memperkaya keilmuan administrasi negara yang berkaitan dengan penerapan prinsip prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Secara praktis

Bagi pemerintah sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi pengambil kebijakan dan pihak pihak yang berkepentingan dalam penerapan prinsip prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto.



BAB II

TINJAUN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian dari Zaman (2020) dengan judul “Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa Kampungbaru, Kecamatan Kepung, Kabupaten Kediri”.

Hasil penelitian ini adalah dalam penerapan prinsip *good governance* dalam pengelolaan ADD pada Desa Kampungbaru, Kecamatan Kepung, Kabupaten Kediri secara garis besar telah sesuai dengan prinsip *good governance* yaitu akuntabel, transparan, dan partisipatif, tetapi secara teknis masih terdapat kendala.

2. Penelitian dari A.Muh Ikhsan W R (2017) dengan judul “Penerapan Prinsip Prinsip *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa (Studi Desa Pesse, Kecamatan Donri-Donri, Kabupaten Soppeng)”.

Hasil penelitian ini adalah pelaksanaan prinsip prinsip *good governance* khususnya prinsip kepastian hukum dan prinsip transparansi belum optimal. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: BPD belum optimal dalam melakukan pengawasan dikarenakan beberapa anggota BPD memiliki pekerjaan lain sebagai petani atau peternak. Dan juga aparat desa yang rata-rata memiliki tingkat pendidikan yang minim sehingga seringkali belum mengetahui prosedur-prosedur pelayanan oprasional terhadap masyarakat, dan adanya kekosongan fungsi sekertaris desa yang harus merangkap sebagai Kepala Desa membuat proses

administrasi menjadi lamban. Dan dalam transparansi pemerintah desa tidak memanfaatkan sarana yang dapat mendukung proses transparansi Pemerintah Desa.

3. Penelitian dari Fidyah Nita Ramadani (2018) dengan judul “Penerapan Prinsip Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)”.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tata kelola pemerintah yang baik dapat tercipta melalui program pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) yang optimal. Hal ini di dukung dan dapat dilihat dari proses pelaksanaannya yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* dan standar pelayanan paten, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik juga bisa menjadi salah satu kunci terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik. Sehingga pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) yang diterapkan di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar dapat menciptakan *good governance*.

B. Konsep *Good Governance*

Menurut Ganie-Rochman dalam (Sasundame et al., 2016) istilah “*governance*” tidak hanya mencakup pemerintah dan negara, tetapi juga peran berbagai aktor diluar pemerintah dan negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas.

Good governance adalah kesepakatan menyangkut pengaturan Negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta dimana kesepakatan tersebut mencakup terciptanya semua mekanisme, proses,

dan kelembagaan dimana warga negara dan kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan mengatasi perbedaan di antara mereka. (Masyarakat Transparansi Indonesia : 2002:9).

Disisi lain istilah *Good governance* menurut Dwi Payana (2003:45) dalam (Tomuka, 2013) merupakan sesuatu yang sulit untuk didefinisikan karena didalamnya terkandung makna etis. Dalam artian bahwa sesuatu yang dipandang baik dalam suatu masyarakat, namun bagi masyarakat lainnya belum tentu mendapat penilaian yang sama.

Berbagai definisi *Good governance* (Dwi Payana, 2003:47) lainnya adalah sebagai berikut: "*Good Governance*" sering di artikan sebagai "kepemerintahan yang baik". Adapula yang mengartikannya sebagai "tata pemerintahan yang baik" dan ada pula yang mengartikannya sebagai "sistem pemerintahan yang baik". Selanjutnya dijelaskan pula bahwa istilah "*governance*" sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan publik good and services. Sedangkan arti "*good*" dalam "*good governance*" mengandung dua pengertian, pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan, berkelanjutan dan keadilan sosial; kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Praktek terbaiknya di sebut "*good governance*" atau pemerintahan yang baik. Sehingga dengan demikian "*good governance*" didefinisikan sebagai

"penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif di antara domain-domain Negara, sektor swasta dan masyarakat”.

Menurut Riswanda Imawan (2002:32) dalam (Tomuka, 2013) *good governance* diartikan sebagai cara kekuasaan Negara yang berfungsi untuk mengelola sumber daya ekonomi dan sosial untuk pembangunan masyarakat.

Sementara itu, World Bank (Sasundame et al., 2016) mendefinisikan *good governance* sebagai suatu pelaksanaan manajemen pembangunan yang sehat dan bertanggung jawab, konsisten dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, dan penghindaran salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta *menciptakan legal and political framework* bagi timbulnya aktivitas usaha.

Lembaga Administrasi Negara dalam (Tomuka, 2013) menyimpulkan bahwa wujud *good governance* merupakan penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab serta efisien dan efektif dengan menjaga “kesinergian” interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat.

United Nation Development Program (UNDP) dalam (Tahir, 2022) 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.

Menurut Sedarmayanti (2004:7) dalam (Tahir, 2022) *good governance* adalah suatu anggapan sehingga bisa 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 kepercayaan 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 pemerintahan yang baik.

Good governance merupakan salah satu tujuan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Setiap lembaga atau instansi pemerintah saat ini berlomba-lomba dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan untuk menjadi yang terbaik dengan capaian *good governance* (Hayat, 2017).

Beberapa aspek yang biasa menunjukkan dijalankannya *good governance* atau pemerintahan 5 yang baik menurut Suhardono (2001:115), yang pertama, pengakuan atas pluaralistas politik; yang kedua, keadilan sosial; yang ketiga, akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan; dan yang keempat, kebebasan. Kasus-kasus yang berkembang di dunia ketiga dan upaya pembauran sistem

kapitalisme dunia, telah memunculkan ide perubahan yang cukup penting, dalam, proses penyelenggaraan pemerintahan. Good governance dalam konteks ini dapat diartikan sebagai langkah untuk menciptakan mekanisme baru yang memungkinkan Negara kembali berfungsi untuk mengatasi masalah-masalah yang justru di akibatkan oleh kerja mekanisme pasar.

Dari perspektif pendekatan sistematis menurut Pulusadang (2002:34), good governance menyangkut pelaksanaan kekuasaan pemerintah dalam hal decision making dan dalam hal menjalankan fungsinya secara utuh, dan menyeluruh sebagai suatu kesatuan tindakan yang terarah dan teratur, baik itu meliputi bidang ekonomi (economic governance), politik (political governance), dan administrasi (administrativ governance).

Menurut Hasibuan (2008:45) dalam (Yuliana, 2013) menyatakan bahwa: “*Good governance* adalah sebuah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara dimana pola dan sikap tindak pelaku-pelakunya dilandasi prinsip-prinsip dan karakteristik tertentu sehingga menciptakan negara (pemerintah) yang kuat, pasar yang kompetitif dan civil society yang mandiri.

Selanjutnya Listyaningsih (2014:85) (Yuliana, 2013) mengemukakan bahwa *good governance* berorientasi pada:

- a. Orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional.
- b. Pemerintah yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional.

Orientasi pertama berkaitan dengan demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan unsur-unsur konstitusional seperti legitimasi (apakah

pemerintah dipilih dan mendapat kepercayaan dari rakyat) akuntabilitas dan pengurangan control sipil. Sedangkan orientasi kedua, tergantung pada sejauh mana pemerintah mempunyai kompetensi dan sejauh mana struktur serta mekanisme politik dan administrasi berfungsi secara efektif dan efisien.

C. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan kebutuhan pokok bagi penyelenggaraan negara modern dan sejalan dengan pemikiran bahwa masyarakat yang terus berkembang membutuhkan pelayanan yang cepat bernilai ekonomi yang menjamin keamanan.. Selain itu, moenir mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Berdasarkan penjelasan tersebut layanan dapat diartikan sebagai sekumpulan aktivitas yang membentuk suatu proses. Proses pelayanan berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan orang dalam masyarakat (Anggara, 2012).

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara untuk mendukung hak warga negara, aktivitas pelayanan lekat dengan persoalan-persoalan bagaimana cara-cara yang tepat untuk mendapatkan jasa kepada pelanggan. Oleh karena itu, sebuah pelayanan dapat dilihat sebagai sebuah Outcome yang diterima oleh masyarakat (Mindarti, 2016).

Pelayanan publik pada dasarnya yaitu memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan.

Oleh karenanya, pelayanan publik juga bisa diartikan sebagai pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa jasa dan non jasa oleh organisasi publik kepada masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³⁶ Tujuan dari Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public.

Pelayanan publik pada dasarnya adalah melayani kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik diberikan kepada setiap masyarakat dengan tujuan agar semua masalah atau keperluan dari masyarakat tersebut bisa terselesaikan. Pelayanan publik yang diberikan kepada warga negara adalah sama tanpa pandang bulu dan diberikan dengan pelayanan yang maksimal.

Pelayanan publik memiliki cakupan yang sangat luas dalam berbagai aspek kehidupan. dalam kehidupan bernegara, peran negara adalah menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya (Sulila, 2015).

Menurut (Anggara, 2012), pengertian pelayanan publik tidak lagi dapat ditentukan hanya berdasarkan lembaga yang melaksanakannya yaitu negara atau swasta, tetapi pelayanan publik juga harus dilihat dari segi karakteristik dan jenis layanan itu sendiri, kriteria yang selama ini secara konvensional digunakan untuk membedakan antara pelayanan publik dan pelayanan privat. Negara berkewajiban untuk menjaga akses warganya terhadap berbagai pelayanan dasar yang menjadi kebutuhan minimal bagi warga untuk hidup secara layak.

Pemimpin dan para penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan prinsip-prinsip praktik etik yang membimbing dan membatasi tindakan-tindakan profesional mereka. Adapun yang menjadi prinsip dalam pelayanan publik adalah:

1. Pimpinan dan para penyelenggaraan pelayanan publik disini lebih mengutamakan tanggung jawab dalam melayani masyarakat baik itu dari segi individu maupun kelompok.
2. Pimpinan dan para penyelenggaraan pelayanan publik lebih mengutamakan tanggung jawab profesi dari pada kepentingan pribadinya.
3. Pimpinan dan para penyelenggaraan pelayanan publik tidak membedakan latar belakang keturunan.
4. Pimpinan dan para penyelenggaraan pelayanan publik melaksanakan tanggung jawab dan keluasan pelayanan yang diberikannya.
5. Mempermudah partisipasi perimaan pelayanan.
6. Saling menghargai dalam penerimaan pelayanan.
7. Menghargai martabat dalam penerimaan pelayanan.

Menurut (Sancoko et al., 2010) Pelayanan publik mempunyai peran penting dalam kehidupan ekonomi dan politik, pelayanan publik dapat dianggap sebagai elemen yang paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun. Dan memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik.

Buruknya kualitas pelayanan publik telah menimbulkan tidak adanya kestabilan kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan ditunjukkan dengan adanya kemunculan berbagai bentuk protes dan demonstrasi kepada birokrasi baik di tingkat pusat maupun di daerah.

Dalam Qanun Aceh No 8 Tahun 2008 pasal 2 Tentang Pelayanan Publik mengenai Asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik sebagaimana meliputi:

- 1) Keislaman
- 2) Keadilan
- 3) Kemanusiaan
- 4) Tertib penyelenggaraan pemerintahan
- 5) Kepastian hukum
- 6) Proporsionalitas
- 7) Kesetaraan
- 8) Keterbukaan
- 9) Partisipatif
- 10) Akuntabilitas
- 11) Kepentingan umum

- 12) Profesionalitas
- 13) Kesamaan hak
- 14) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 15) Efisiensi
- 16) Efektifitas
- 17) Berkesinambungan
- 18) Sensitifitas gender.

a. Kualitas Pelayanan publik

Hal itu merupakan dasar dan bentuk mewujudkan dari eksistensi birokrasi negara. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku pejabat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perubahan paradigma pelayanan kearah yang lebih berorientasi kepada pelanggan/masyarakat hendaknya dijadikan nilai yang melekat dalam jiwa aparatur pemerintah dan tercermin melalui sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Dwimawanti, 2004).

b. Standar Pelayanan Publik

Dalam (MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003) setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan harus dipublikasikan untuk menjamin keamanan bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan, sekurang- kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan samapi dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

D. Prinsip Prinsip *Good Governance*

Terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik (Sedarmayanti, 2012:7) yaitu sebagai berikut:

- 1) Akuntabilitas : Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya.
- 2) Transparansi : Kepemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah.
- 3) Keterbukaan : Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
- 4) Aturan Hukum : Kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka Sedarmayanti (2012:7-8) menyatakan bahwa prinsip *good governance* hendaknya dapat diterapkan di seluruh sektor, dengan memperhatikan agenda kebijakan pemerintah untuk beberapa tahun mendatang yang perlu disesuaikan dan diarahkan kepada:

- a. Stabilitas moneter, khususnya kurs dollar AS (USD) hingga mencapai tingkat wajar, dan stabilitas harga kebutuhan pokok pada tingkat yang terjangkau.
- b. Penanganan dampak krisis moneter khususnya pengembangan proyek padat karya untuk mengatasi pengangguran, percukupan kebutuhan pangan bagi yang kekurangan.
- c. Rekapitulasi perusahaan kecil, menengah yang sebenarnya sehat dan produktif.

- d. Operasionalisasi langkah reformasi meliputi kebijaksanaan moneter, sistem perbankan, kebijakan fiskal, dan anggaran serta penyelesaian hutang swasta, dan restrukturasi sektor riil.
- e. Melanjutkan langkah menghadapi era globalisasi khususnya untuk meningkatkan ketahanan dan daya saing ekonomi.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri dari:

- 1) Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.
- 2) Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
- 3) Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
- 4) Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
- 5) Demokrasi dan Partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung

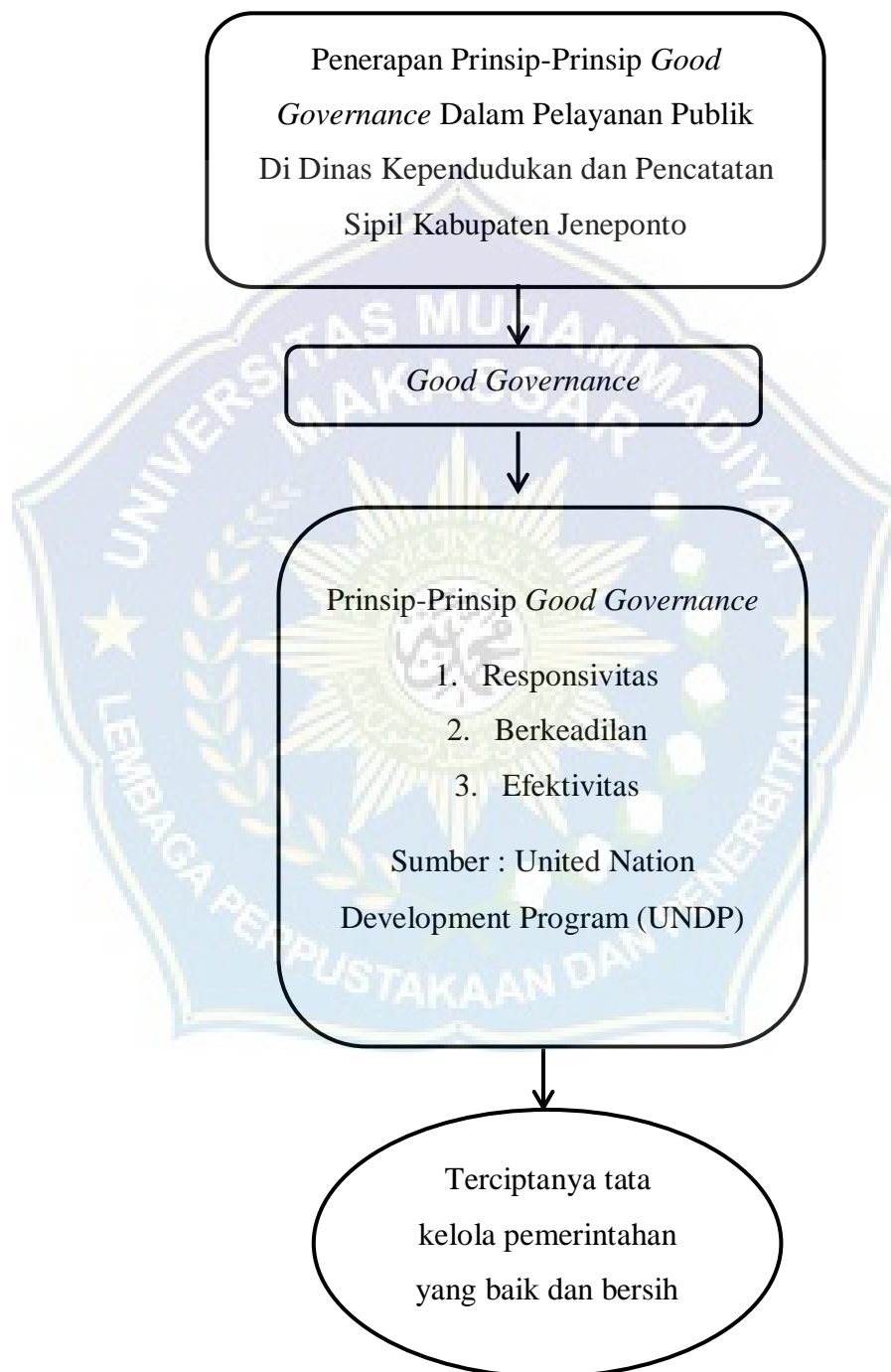
- 6) Efisiensi dan Efektifitas, menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
- 7) Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

E. Kerangka Pikir

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 kepercayaan dari Negara dan masyarakat. Tata kelola pemerintahan yang baik dapat terwujud apabila didukung dengan 3 indikator prinsip *good governance* dalam pelayanan publik membangkitkan kepercayaan yang di kemukakan oleh United Nation Development Program (UNDP) yaitu responsivitas, berkeadilan, efektivitas yang juga merupakan prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan baik.

Responsivitas yaitu bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Sedangkan berkeadilan yaitu memberikan pelayanan kepada

masyarakatnya tanpa membeda-bedakan strata sosial, suku, agama, dan jenis kelamin. Efektivitas adalah bahwa setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan dalam upaya menghasilkan suatu yang benar-benar dibutuhkan.



Gambar 2.1 1 Bagan Kerangka Pikir

F. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik dapat dilihat melalui 3 indikator sebagai berikut:

- 1) Responsivitas
- 2) Berkeadilan
- 3) Efektivitas

G. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan dari penelitian diatas, adapun uraian deskripsi fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Responsivitas

Responsivitas yaitu daya tanggap kerelaan penyedia layanan dalam membantu masyarakat memenuhi apa yang menjadi kebutuhannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto. Adapun indikator pelayanan publik sebagai responsivitas yaitu kemampuan merespon, kecepatan melayani, dan ketepatan melayani.

- a) Kemampuan melayani yaitu kemampuan pegawai merespon seluruh kebutuhan masyarakat terkait dengan apa yang menjadi kebutuhannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto.
- b) Kecepatan melayani yaitu target kecepatan waktu pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat dan menyelesaikannya dengan waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

- c) Ketepatan melayani yaitu kemampuan pegawai melakukan pelayanan dengan tepat terkait apa yang menjadi kebutuhan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

2. Berkeadilan

Berkeadilan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakatnya tanpa membeda-bedakan strata sosial, suku, agama, dan jenis kelamin. Adapun indikator pelayanan publik sebagai keadilan yaitu kebebasan yang sebesar-besarnya sebagai prioritas, dan tidak ada perbedaan.

- a) Kebebasan yang sebesar-besarnya sebagai prioritas yaitu masyarakat dapat memberi saran atau kritik kepada pegawai terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto.
- b) Tidak ada perlakuan yang berbeda artinya tidak ada perbedaan kepada masyarakat baik itu kaya atau miskin, pejabat atau non pejabat, seagama atau non seagama, sesuku atau non sesuku terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

3. Efektivitas

Efektivitas adalah ketercapaian harapan masyarakat atas pelayanan yang dirasakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

Adapun indikator pelayanan publik sebagai efektivitas yaitu kesederhanaan dalam pelayanan, kejelasan dan kepastian dalam pelayanan, keamanan dalam pelayanan.

- a) Kesederhanaan dalam pelayanan yaitu pelayanan tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil.
- b) Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan yaitu adanya kejelasan yang pasti mengenai pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.
- c) Keamanan dalam pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan lokasi penelitian

Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah 2 bulan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Peneliti memilih tempat penelitian tersebut dengan alasan karena ingin mengetahui penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini tergolong pada penelitian lapangan yang bersifat kualitatif, penelitian lapangan merupakan penelitian kualitatif dimana penelitian mengamati dan berpartisipasi secara langsung dalam penelitian. Dalam peneliti lapangan, peneliti secara individu berbicara dan mengamati secara langsung orang-orang yang sedang ditelitinya.

Dalam penelitian ini, peneliti ikut serta dalam peristiwa atau kondisi yang sedang diteliti, untuk itu hasil dari penelitian disajikan secara sistematis, akurat mengenai fakta berdasarkan sajian-sajian data. Laporan penelitian ini berasal dari wawancara, dokumen resmi, foto dan lainnya.

2. Tipe Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian fenomenologi. Yaitu tipe penelitian yang memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang dialami informan.

C. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penulisan ini adalah data primer (wawancara) dan data sekunder (dokumen-dokumen).

1. Data primer, adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari percobaan atau kegiatan lapangan yang dilakukan. Data ini merupakan data asli atau original dan baru pertama kali diperoleh dari informan secara langsung dilokasi penelitian. Dalam penelitian ini sumber data penelitian diperoleh dari Kabid pelayanan, staf, dan masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto.

2. Sumber data sekunder

Data merupakan data yang diperoleh dari buku-buku, literatur dan sumber-sumber tertulis yang diambil langsung dari objek penelitian. Sumber data tersebut diambil yang berhubungan dengan judul atau permasalahan yang diteliti, yaitu seperti profil dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto data nama pegawai dan data laporan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto.

D. Informan

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Penentuan informan di dalam penelitian ini sebagai narasumber untuk diwawancarai secara mendalam yang dilakukan dengan cara peneliti akan memilih dan menentukan informan yang memiliki pengetahuan dan informasi mengenai permasalahan yang hendak diteliti, adapun tabel informan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 1 Tabel Informan Penelitian

| No | Informan | Inisial | Jabatan |
|----|---|---------|---|
| 1 | Asiyah mirawaty, SE, M. Adm.Pemb (AM) | AM | Kabid pelayanan pendaftaran penduduk |
| 2 | Verawati. BN.,Shi | VW | Pegawai pelayanan pendaftaran penduduk |
| 3 | Anugrah resky ramadhan | AR | Masyarakat |
| 4 | Fitri | FT | Masyarakat |
| 5 | Wandinar | WN | Masyarakat |

Sumber: Kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian, dan menjadi langkah yang paling utama dalam penelitian tersebut, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahui pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka yang dijadikan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan terhadap pelayanan yang dilakukan para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto tanpa perantara dari orang lain serta membuat matrix pedoman observasi yang sesuai dengan kerangka penelitian. Adapun objek yang hendak diteliti adalah bagaimana

Responsivitas, keadilan, dan efektivitas para Pegawai atau Aparatur Sipil Negara dalam melakukan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

2. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara yaitu mempersiapkan terlebih dahulu pedoman matrix wawancara yang sesuai dengan kerangka penelitian, kemudian membuat jadwal atau janji dengan informan yang hendak diwawancarai. Adapun informan yang hendak diwawancarai yaitu seseorang yang mempunyai pengetahuan atau informasi terhadap pertanyaan yang hendak diajukan peneliti.

3. Dokumentasi

Suatu cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dan informasi baik dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah langkah selanjutnya untuk mengelola data dimana data yang diperoleh, dikerjakan, dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Dalam melakukan analisis data terdapat beberapa tahapan-tahapan yang harus dilakukan yaitu :

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah bagian dari analisis, atau suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak

perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dan dalam penyajian data tentunya membutuhkan berbagai pertimbangan yang telah dianalisis dengan baik.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif yaitu penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila data kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk merampungkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan ialah kesimpulan yang kredibel.

G. Teknik Pengabsahan Data

Dalam pengabsahan data dari peneliti ini ialah triangulasi. Menurut William Wierseme. Triangulasi dalam penelitian ini dapat diartikan menjadi suatu proses pemeriksaan data dari berbagai sumber informasi yang dikumpulkan melalui berbagai cara dan juga berbagai data yang dilalui. Triangulasi terbagi menjadi tiga bagian, yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara memeriksa data yang didapatkan dari sebagian sumber. Terkait dengan hal ini peneliti mengadakan pengumpulan dan pengujian data dimana data atau dokumen didapat dengan melewati berbagai hasil pengamatan, wawancara, dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mencocokkan beberapa data dimana data tersebut berasal dari sumber yang serupa dengan cara berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh melalui wawancara, kemudian dilihat dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan beberapa jumlah, dengan kata lain seperti gaya percobaan kredibilitas data tersebut menciptakan sebuah informasi berbeda, untuk meyakinkan data yang mana merupakan data yang benar maupun bisa jadi seluruhnya benar dikatakan terlihat oleh faktor yang berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Dimana data yang diperoleh oleh narasumber bermacam dan berbeda pula serta dikumpulkan dengan metode mewawancarai narasumber di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan informasi yang akurat agar informasi tersebut semakin meyakinkan. Sehingga pada saat pengetasan kredibilitas dapat menggunakan

metode wawancara. Observasi atau teknik lainnya sesuai dengan kondisi dan waktu yang berbeda-beda.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Fokus Penelitian

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto atau biasa disebut dengan Disdukcapil merupakan unsur pelaksana yang menyelenggarakan urusan tentang pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

a. Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto memiliki jumlah pegawai sebanyak 38 orang dengan jenjang pendidikan sebagai berikut:

Tabel 4.2 1 Keadaan pegawai berdasarkan jenjang pendidikan

| No | Jenjang Pendidikan | Jumlah |
|----|--------------------|--------|
| 1 | S2 | 10 |
| 2 | S1 | 26 |
| 3 | SMA | 2 |
| | Jumlah | 38 |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto

Seperti pada gambar tabel diatas bahwa Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto memiliki jumlah pegawai sebanyak 38 orang dengan jenjang pendidikan S2 sebanyak 10 orang, pendidikan S1 sebanyak 26 orang, pendidikan SMA sebanyak 2 orang.

b. Keadaan Pegawai Berdasarkan Pangkat Dan Golongan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki pegawai dengan pangkat dan golongan yang sesuai dengan tabel berikut.

Tabel 4.3 1 Keadaan Pegawai Berdasarkan pangkat dan golongan

| NO | Pangkat/Golongan | Jumlah |
|-----------|--------------------------|---------------|
| 1 | Pembina Utama Muda, IV/c | 1 Orang |
| 2 | Pembina, IV/a | 6 Orang |
| 3 | Penata, III/c | 10 Orang |
| 4 | Penata Muda Tk I, III/b | 5 Orang |
| 5 | Penata Tk.I, III/d | 10 Orang |
| 6 | Penata Muda, III/a | 3 Orang |
| 7 | Pengatur Tk.I, II/d | 1 Orang |
| 8 | Penata Muda, III/a | 3 Orang |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa keadaan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto dilihat dari pangkat dan golongannya terdiri dari pembina utama muda, IV/C sebanyak 1 orang, pembina, IV/a sebanyak 6 orang, penata,III/C sebanyak 10 orang, penata muda TK I, III/b sebanyak 5 orang, penata TK.I, III/d sebanyak 10 orang, penata muda, III/a sebanyak 3 orang, pengatur TK.I,II/d sebanyak 1 orang, penata muda, III/a sebanyak 3 orang.

c. Keadaan Pegawai Berdasarkan Masa Kerja

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto memiliki pegawai dengan masa kerja sesuai tabel dibawah ini:

Tabel 4.4 1 Keadaan pegawai berdasarkan masa kerja

| NO | Masa Kerja | Jumlah |
|----|---------------|----------|
| 1 | 15 – 25 Tahun | 10 Orang |
| 2 | 25 – 33 Tahun | 15 Orang |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto

d. Visi dan Misi

Visi

Menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdepan dalam pelayanan menuju pelayanan yang berkualitas dan memuaskan masyarakat melalui go digital.

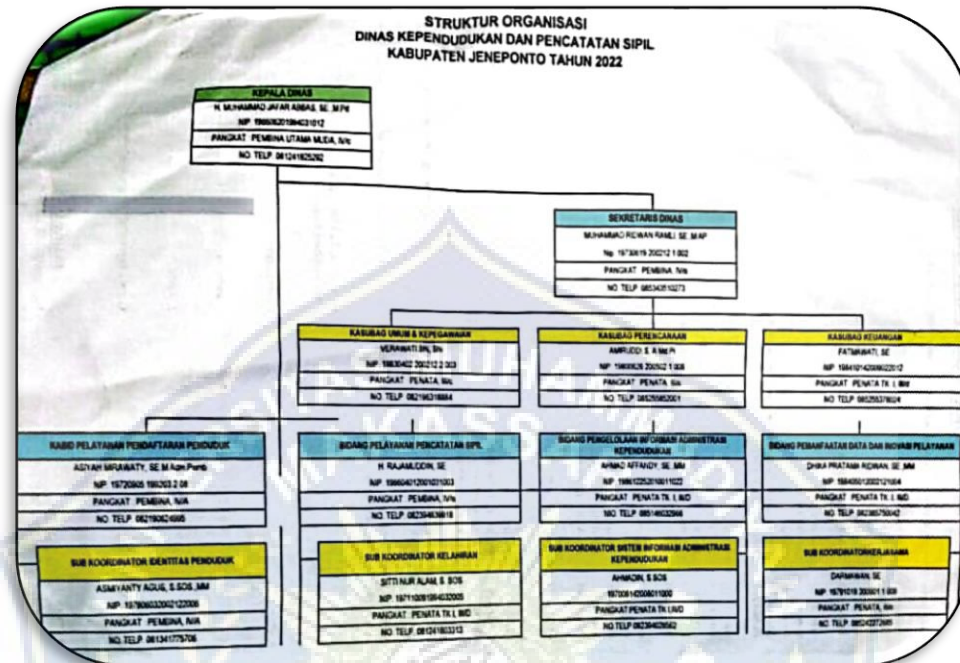
Misi

- Peningkatan sumber data daya manusia aparatur dalam bidang Administrasi Kependudukan.
- Meningkatnya kualitas pola kemitraan dengan organisasi, serta tersedianya media untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan
- Meningkatnya kualitas Administrasi pelayanan publik melalui penyediaan sarana dan prasarana standar pelayanan yang lebih jelas.

Membangun pemahaman masyarakat terhadap arti pentingnya tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

e. Struktur Organisasi

Gambar 4.1 1 Struktur Organisasi



Sumber : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

f. Tugas Pokok dan Fungsinya

1. Tugas Pokok

Berdasarkan Peraturan Bupati Jeneponto No 28 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto mempunyai tugas pokok membantu Bupati Jeneponto dalam memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh tugas penyelenggaraan kewenangan Daerah dalam Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan serta pelaporan Pemukhtahiran data Kependudukan.

2. Fungsinya

Dalam penyelenggaraan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- i. Perumusan, Pelaksanaan, Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan kegiatan kesekretariatan yang menunjang tugas pokok Organisasi;
- ii. Perumusan kebijakan, Pelaksanaan, Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan dibidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- iii. Perumusan kebijakan, Pelaksanaan, Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan dibidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- iv. Perumusan kebijakan, Pelaksanaan, Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan dibidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- v. Perumusan kebijakan, Pelaksanaan, Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan kegiatan dibidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;

g. Jenis-Jenis Layanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto memiliki beberapa jenis – jenis layanan sesuai pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.5 1 Jenis-jenis Pelayanan dan Prosedur Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto

| No. | Jenis – Jenis Pelayanan | Prosedur Pelayanan |
|-----|--|---|
| 1 | Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk | 1. Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa terkait pembuatan KTP. |

| | | |
|---|---|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 2. Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa ke Kantor Kecamatan 3. Masyarakat mengajukan surat permohonan dari kantor kecamatan ke kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil. 4. Aparatur pelayanan melakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan berkas 5. Aparatur pelayanan melakukan Perekaman/poto untuk pembuatan KTP 6. Aparatur pelayanan melakukan pencetakan KTP masyarakat. 7. Aparatur pelayanan melakukan verifikasi KTP 8. Aparatur pelayanan melakukan penyerahan KTP ke masyarakat pemohon |
| 2 | <p>Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa terkait pembuatan KK 2. Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa ke Kantor Kecamatan 3. Masyarakat mengajukan surat permohonan dari kantor kecamatan ke kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil 4. Aparatur pelayanan melakukan pemeriksaan |

| | | |
|---|--------------------------|--|
| | | <p>kelengkapan persyaratan berkas</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Aparatur pelayanan melakukan Registrasi pembuatan KK 6. Aparatur pelayanan melakukan pencetakan KK masyarakat. 7. Aparatur pelayanan melakukan verifikasi KK 8. Aparatur pelayanan melakukan penyerahan KK ke masyarakat pemohon |
| 3 | Pelayanan AKTA kelahiran | <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa terkait pembuatan Akta Kelahiran 2. Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa ke Kantor Kecamatan 3. Masyarakat mengajukan surat permohonan dari kantor kecamatan ke kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil 4. Aparatur pelayanan melakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan berkas 5. Aparatur pelayanan melakukan Registrasi pembuatan Akta Kelahiran 6. Aparatur pelayanan melakukan pencetakan Akta kelahiran 7. Aparatur pelayanan melakukan verifikasi |

| | | |
|---|---|---|
| | | <p>Akta kelahiran</p> <p>8. Aparatur pelayanan melakukan penyerahan Akta kelahiran ke masyarakat/ pemohon</p> |
| 4 | <p>Pelayanan surat keterangan pindah penduduk</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa terkait pembuatan surat Keterangan Pindah penduduk 2. Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa ke Kantor Kecamatan 3. Masyarakat mengajukan surat pengantar dari desa ke Kantor Kecamatan 4. Aparatur pelayanan dari kantor kecamatan melakukan registrasi kepindahan penduduk yang diketahui oleh Camat 5. Berkas yang sudah di registrasi dan diketahui oleh Camat kemudian di ajukan di kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil 6. Aparatur Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil melakukan registrasi berkas 7. Aparatur Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil melakukan cetak surat kepindahan penduduk 8. Aparatur Dinas Kependudukan dan |

| | | |
|---|-------------------------|---|
| | | <p>pencatatan Sipil melakukan verifikasi</p> <p>9. Aparatur pelayanan melakukan penyerahan surat pindah penduduk</p> |
| 5 | Pelayanan Akta kematian | <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat mengajukan surat permohonan keterangan kematian Di Rumah sakit 2. Masyarakat mengajukan surat keterangan kematian dari Rumah Sakit kemudian di ajukan ke kantor Kelurahan 3. Masyarakat mengajukan surat keterangan kematian dari Kelurahan ke Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil 4. Aparatur Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil melakukan Registrasi berkas 5. Aparatur Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil melakukan cetak Akta kematian 6. Aparatur Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil melakukan verifikasi 7. Aparatur Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil melakukan penyerahan Akta kematian ke masyarakat/pemohon |

Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto

B. Hasil Penelitian

Diantara instansi atau badan yang secara langsung melayani masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bukanlah hal yang mudah dilakukan, kepala Dinas memiliki tanggung jawab dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis menggunakan indikator-indikator yaitu: (1) responsivitas, (2) keadilan, (3) efektivitas

Berikut beberapa hasil wawancara yang telah di dapatkan dari berbagai informan terkait penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

1. Responsivitas dalam Pelayanan Publik

Responsivitas dalam pelayanan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan sesuatu yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu negara. Maka dari itu responsivitas merupakan cara yang efisien untuk mengatur urusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal. Dalam hal ini, baik pemerintah pusat maupun daerah dapat dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik. Responsivitas juga dapat diartikan sebagai daya tanggap pegawai dalam merespon seluruh kebutuhan masyarakat terkait apa yang menjadi kebutuhannya.

a. Kemampuan Merespon

Kemampuan pegawai dalam merespon seluruh kebutuhan masyarakat terkait apa yang menjadi kebutuhannya di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu AM selaku kabid pelayanan pendaftaran penduduk, memberikan keterangan bahwa:

“berbicara mengenai daya tanggap dalam melayani kebutuhan masyarakat, di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten jeneponto telah melaksanakan tugasnya secara baik, berkormunikasi dengan baik dan sopan kepada masyarakat terkait apa yang menjadi kebutuhannya. Dapat dilihat dari nomor handpone kepala dinas dan para pegawai yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto adalah nomor publik, sehingga masyarakat bebas berkomunikasi terutama kepada kepala dinas. (hasil wawancara , AM, Senin 3 April 2023).

Dari hasil wawancara AM bahwa responsivitas di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto sudah berjalan dengan baik , dimana para aparatur telah melaksanakan tugasnya dengan baik terkait dengan kebutuhan masyarakat, karena dilihat dari segi pelayanan pegawai kepada masyarakat responnya itu sangat baik contohnya pegawai sangat ramah kepada masyarakat dan sopan saat berkomunikasi dengan masyarakat.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan VW selaku pegawai pelayanan pendaftaran penduduk, mengatakan bahwa:

“respon pegawai kepada masyarakat itu sudah cukup baik. Saya bisa mengatakan hal tersebut karena dilihat dari segi kemampuan pegawai dalam merespon setiap kebutuhan masyarakat dalam melayani masyarakat itu sudah terlaksana sesuai apa yang menjadi kebutuhannya. Hanya saja ada beberapa kendala yang terjadi saat proses pelayanan dimana kurang taunya masyarakat tentang persyaratan, dan permohonan pelayanan pendaftaran penduduk”. (hasil wawancara VW, Selasa, 4 April 2023).

Berdasarkan hasil wawancara VW responsivitas sudah berjalan cukup baik, karena pegawai telah merespon masyarakat sesuai terkait apa yang menjadi kebutuhannya, hanya saja ada beberapa kendala yang terjadi yaitu kurang taunya masyarakat tentang prosedur permohonan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara oleh masyarakat dengan inisial RR bahwa:

”Pegawai sudah merespon masyarakat cukup bagus, cara komunikasinya dengan masyarakat itu juga sopan. Saya pribadi dalam melakukan pengurusan cukup puas dengan pelayanan pegawai kepada saya”. (Hasil wawancara RR, Rabu, 5 April 2023).

Dari hasil wawancara oleh masyarakat dengan inisial RR menyatakan bahwa responsivitas kepada masyarakat sudah terlaksana cukup baik, karena dia pribadi cukup puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat.

Kemudian Pernyataan yang hampir sama juga yang disampaikan oleh masyarakat inisial F bahwa:

“saya puas terhadap pelayanan pegawai kepada masyarakat contohnya dalam pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk, dan Kartu Keluarga, respon pegawai juga kepada masyarakat sangat sopan, dan pegawai sudah tepat melayani kebutuhan masyarakat”. (Hasil wawancara FA, Rabu , 5 April 2023).

Dari hasil wawancara masyarakat tersebut bahwa respon pegawai kepada masyarakat sangat sopan dan pegawai sudah tepat melayani apa yang menjadi kebutuhannya, dia puas dari segi pelayanan pegawai. Berbeda dengan pernyataan oleh masyarakat dengan inisial WN menyatakan bahwa:

“respon pegawai kepada masyarakat itu belum baik, karena ada beberapa pegawai tidak memberikan kejelasan kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, sehingga saya pribadi belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat”. (Hasil wawancara WN, Kamis, 6 April 2023).

Dari hasil wawancara masyarakat dapat disimpulkan bahwa respon pegawai terhadap pelayanan kepada masyarakat itu belum baik, karena masih ada beberapa pegawai ataupun staf tidak memberikan kejelasan terkait prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan kemampuan merespon sudah dikatakan baik, karena pegawai dalam melayani

masyarakat mereka merespon dengan ramah dan sopan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga masyarakat yang sedang melakukan pengurusan tidak sungkan kepada pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan terkait kemampuan merespon dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah merespon masyarakat dengan cukup baik. Dilihat dari segi pegawai melayani kebutuhan masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten jeneponto telah melaksanakan tugasnya secara baik, berkormunikasi dengan baik dan sopan kepada masyarakat terkait apa yang menjadi kebutuhannya serta nomor handpone para pegawai yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto dijadikan sebagai nomor publik, sehingga masyarakat bebas berkomunikasi terutama kepada kepala dinas. hanya saja masih ada beberapa kendala yang terjadi saat pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil contohnya masih ada beberapa pegawai tidak memberikan kejelasan kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, sehingga masyarakat belum puas terkait responsivitas dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat.

b. Kecepatan Melayani

Kecepatan melayani yaitu target kecepatan waktu pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat dan menyelesaikannya dengan waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dan sesuai dengan SOP yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu AM selaku Kabid pelayanan pendaftaran penduduk, memberikan keterangan bahwa:

“sebagai Kabid pelayanan pendaftaran penduduk, memang betul kami memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat terkait yang menjadi kebutuhannya. Kami telah menjalankan tugas dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto. SOP yang terapkan di kantor capil supaya pegawai mampu melayani masyarakat dengan cepat tanpa membutuhkan waktu yang lama sehingga masyarakat tidak berlama-lama menunggu”. (Hasil wawancara AM, Senin, 3 April 2023).

Dari hasil wawancara AM dapat disimpulkan bahwa pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto ini telah menjalankan tugasnya dengan baik. Karena dilihat dari segi pelayanan pegawai benar-benar telah memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat terkait apa yang menjadi kebutuhannya sesuai dengan SOP yang berlaku. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto ini bertujuan untuk melatih kemampuan pegawai dengan melayani masyarakat dengan cepat serta tidak membuat masyarakat lama menunggu. Selanjutnya pernyataan yang hampir sama disampaikan oleh informan VW selaku pegawai pendaftaran penduduk, mengatakan bahwa:

“Kami sudah melayani masyarakat dengan cepat, karena di Kantor capil ini kan sudah ada SOP yang berlaku, jadi kami sebagai pegawai siap

melayani masyarakat dengan cepat sesuai kebutuhan masyarakat. Hanya saja terkadang ada keterlambatan dalam pelayanan karena terkendala di sistem atau mesin pencetak KTP yang rusak sehingga kami memberikan pelayanan kepada masyarakat lambat”. (Hasil wawancara VW, Selasa, 4 April 2023).

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa memang benar adanya pegawai telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat sesuai dengan SOP yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto ini. Hanya saja terkadang terjadi keterlambatan dalam melayani kebutuhan masyarakat karena terkendala di sistem atau mesin pencetak KTP rusak sehingga masyarakat harus sabar menunggu, karena itu diluar kendali pegawai.

Selanjutnya hasil wawancara yang disampaikan oleh masyarakat WN mengatakan bahwa:

“waktu saya mengurus Kartu Tanda Penduduk, dari segi pelayanan saya suka karena pegawai disana ramah dan baik, kemudian saya diarahkan ke ruang tempat foto Kartu Tanda Penduduk. Selang waktunya juga tidak lama setelah pengurusan itu kira-kira sekitar kurang dari 3 hari”. (Hasil wawancara WN, Kamis, 6 April 2023).

Hasil dari pernyataan diatas bahwa pegawai telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat terkait menjadi kebutuhan masyarakat. Pegawai

yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jeneponto juga ini memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ramah dan baik.

Selanjutnya berbeda hasil wawancara yang disampaikan oleh masyarakat dengan inisial RR mengatakan bahwa:

“Tidak ada kecepatan di dalam pelayanan, sangat lambat. Bahkan saya mengurus 2 hari belum saya dapat Kartu Tanda Penduduk saya. Nanti setelah beberapa minggu kedepan saat saya datang ke kantor capil kembali kartu tanda penduduk saya baru sudah ada”. (hasil wawancara RR, Rabu, 5 April 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa terdapat permasalahan terkait waktu penyelesaian dalam hal pembuatan KTP sangat lama.

Tabel 4.6 1 Standar Pelayanan

Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

| | | |
|----|---|---|
| A | Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi : | |
| No | Komponen | Uraian |
| 1 | Persyaratan Administrasi | a. Telah berusia 17 Tahun atau sudah/pernah menikah b. Fotokopi Kartu Keluarga KK SIAK c. Fotokopi Ijazah |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | a. Pemohon menerima dan mengoreksi kelengkapan persyaratan (Pengadministrasian Kependudukan) b. Melakukan perekaman KTP-el (Operator SIAK) |

| | | |
|---|---|---|
| | | <p>c. Melakukan Konsolidasi data perekaman KTP-el (Petugas Pencetakan KTP-el)</p> <p>d. Meregistrasi KTP-el (Pengadministrasian Kependudukan)</p> |
| 3 | Jangka waktu pelayanan | 3 (tiga) hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Rp, 0 |
| 5 | Produk Pelayanan | Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>a. Website : https://dukcapil.jenepontokab.go.id/</p> <p>b. Facebook : Disdukcapil Jeneponto</p> <p>c. SP4AN-LAPOR! : Website : lapor.go.id</p> <p>SMS : 1708</p> <p>e-mail : kontak@lapor.go.id</p> |
| <p>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :</p> | | |
| No | Komponen | Uraian |
| 1 | Dasar Hukum | <p>a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>b. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.</p> <p>c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | | 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah. d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. |
| 2 | Saran, Prasarana, dan/atau Fasilitas | ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja, Kursi, Internet dan Kamera |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | a. Memahami Peraturan Perundang-undangan b. Mampu menjalankan Aplikasi |
| 4 | Pengawasan Internal | a. Kepala Bidang b. Sekretaris c. Kepala Dinas |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 3 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang nyaman, transparan, cepat dan tepat waktu |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kartu Tanda Penduduk dicetak dijamin standar keasliannya |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1 Bulan Sekali |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto

Berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai dengan tabel diatas menunjukkan bahwa proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk tidak membutuhkan waktu yang

lama. Dilihat waktu yang ada pembuatan Kartu Tanda Penduduk membutuhkan waktu 3 hari saja bukan berminggu-minggu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keluhan masyarakat terkait pelayanan yang lambat sesuai dengan realita yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan terkait kecepatan pelayanan dapat dikatakan baik, dimana pegawai sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan cepat sesuai dengan SOP yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto. Hanya saja terkadang terjadi keterlambatan dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk karena terkendala di sistem atau mesin pencetak KTP yang rusak. Sehingga pegawai memberikann pelayanan masyarakat dengan lambat.

c. Ketepatan Melayani

Ketepatan melayani yaitu kemampuan pegawai melakukan pelayanan dengan tepat terkait apa yang menjadi kebutuhan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto. Berikut hasil wawancara oleh Ibu AM selaku Kabid pendaftaran penduduk mengatakan bahwa:

“Kami dalam melayani kebutuhan masyarakat itu benar-benar kami perhatikan saat melayani masyarakat supaya tidak ada kesalahan yang bisa merugikan masyarakat. Karena saat proses atau tahapan pegawai terlebih dahulu melakukan pencocokan berupa data, misalnya ada satu huruf yang berbeda itu tidak bisa digunakan, walaupun satu huruf tapi itu tetap akan bermasalah. Jadi kami pegawai yang di Kantor capil ini memang benar-benar sangat memperhatikan saat melayani kebutuhan

masyarakat dengan tepat sehingga tidak ada lagi kesalahan yang terjadi dan ketepatan dalam melayani ini meningkatkan kinerja pegawai menjadi lebih baik dalam menjalankan tugasnya”.(Hasil wawancara AM,Senin, 3 April 2023).

Dari hasil wawancara oleh informan AM bahwa ketepatan dalam melayani di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. Karena dilihat dari segi proses atau tahapan pegawai melakukan pemeriksaan terlebih dahulu berupa data, karena walaupun satu huruf saja yang beda itu sudah tidak dapat digunakan dan tetap akan bermasalah. Pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto ini sangat teliti dalam memperhatikan kebutuhan masyarakat agar tidak ada lagi yang terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat.. Selanjutnya pernyataan yang hampir sama juga disampaikan oleh VW selaku pegawai, mengatakan bahwa:

“ Pegawai yang ada di Kantor capil ini termasuk saya sudah memberikan yang terbaik saat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dengan tepat. Karena memang kami sangat memperhatikan dan teliti terhadap data-data masyarakat sehingga tidak ada kesalahan baik dari segi nama, agama, tanggal lahir dan alamat. Sehingga tidak ada masyarakat masyarakat merasa dirugikan selain dari itu kami juga sebagai pegawai di Kantor capil ini puas dan senang karena telah memberikan pelayanan yang terbaik dan tepat kepada masyarakat”.

(Hasil wawancara VW, Selasa, 4 April 2023).

Hasil wawancara oleh informan VW, ketepatan dalam melayani sudah berjalan dengan baik, karena dilihat dari segi pegawai saat melayani kebutuhan masyarakat tidak ada kesalahan dan memang sudah tepat. Pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jeneponto ini sangat teliti dalam memperhatikan data-data masyarakat sehingga tidak ada kesalahan baik dari segi nama, agama, tanggal lahir, dan alamat.

Selanjutnya hasil wawancara oleh masyarakat dengan inisial RR mengatakan bahwa:

“Menurut saya pegawai di Kantor Dukcapil sudah bagus dalam memberikan pelayanan karna dilihat dari pada ketepatan dan ketelitian, yang dimana waktu saya mengurus Kartu Tanda Penduduk tidak ada identitas yang keliru, sehingga saya harus kembali mengurus”. (Hasil wawancara RR, 5, April 2023).

Hasil wawancara oleh masyarakat RR mengatakan bahwa ketepatan pegawai dalam melayani sesuai kebutuhan masyarakat sudah tepat dan teliti sesuai dengan identitas yang ada. Selanjutnya hasil wawancara yang hampir sama disampaikan oleh informan dengan inisial FA mengatakan bahwa:

“Saat saya mengurus Kartu Tanda Penduduk, sudah tepat tidak ada yang salah, semuanya sudah sesuai dengan identitas saya contohnya dari nama, tanggal lahir, alamat dan agama saya itu sudah tepat”. (Hasil wawancara FA, Rabu, 5 April 2023).

Hasil wawancara oleh informan FA mengatakan bahwa memang benar pegawai telah melayani kebutuhan masyarakat dengan tepat tanpa ada kesalahan identitas, contohnya dari segi nama, tanggal lahir, alamat dan agama sudah tepat tanpa ada kekeliruan.

Berdasarkan hasil wawancara oleh beberapa informan terkait ketepatan dalam pelayanan sudah dapat dikatakan berjalan dengan optimal, karena dilihat dari segi proses atau tahap pegawai telah melakukan pencocokan berupa data, baik dari segi nama, alamat, tanggal lahir dan agama, karena walaupun satu huruf yang beda itu tetap tidak bisa digunakan dan tetap bermasalah. Sehingga pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto ini telah menjalankan tugasnya dengan baik yaitu pegawai sangat teliti dalam memperhatikan data-data masyarakat sehingga sesuai kebutuhan masyarakat yang diharapkan. Ketepatan dalam melayani kebutuhan masyarakat ini dapat meningkatkan kinerja pegawai menjadi lebih baik lagi dan masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

2. Prinsip Berkeadilan dalam Pelayanan Publik

Keadilan merupakan persyaratan suatu terselenggaranya citanegara persatuan dan menegakkan sistem pemerintahan yang demokratis. Karena itu semua manusia di semua negara bahwa tuntutan keadilan perlu diwujudkan dalam tata kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara. Unsur keadilan juga merupakan hal yang esensi dalam kehidupan manusia. Terwujudnya keadilan juga bisa dikatakan sebagai persyaratan utama bagi kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Sebaliknya bahwa ketidakadilan hanya akan membawa manusia pada

penderitaan dan menjadi pemicu dari rangkaian masalah-masalah sosial yang bisa mengancam kelangsungan peradaban manusia itu sendiri.

Keadilan dalam melakukan suatu pelayanan kepada masyarakat harus memiliki jiwa yang jujur dalam artian pegawai tidak boleh membeda-bedakan suku, agama, jabatan, strata sosial dan jenis kelamin, sehingga masyarakat mendapatkan persamaan yang adil atas kesempatan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto.

a. Kebebasan yang Sebesar-besarnya Sebagai Prioritas

Kebebasan yang sebesar-besarnya sebagai prioritas yaitu masyarakat dapat memberi saran atau kritikan kepada pegawai terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto. Adapun hasil wawancara dengan inisial Ibu AM selaku Kabid pelayanan pendaftaran penduduk memberikan keterangan bahwa:

“Kami memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk memberikan saran atau kritikan terhadap pelayanan pegawai kepada masyarakat. Dengan kritikan serta saran bisa menjadikan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jeneponto ini lebih baik dan berkualitas. Selain itu kami juga sudah menyediakan website sebagai perantara bagi masyarakat yang ingin memberikan kritikan atau saran”. (Hasil wawancara AM, Senin, 3 April 2023).

Hasil wawancara oleh informan AM selaku Kabid pelayanan pendaftaran penduduk mengatakan bahwa pegawai memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk memberikan saran atau kritikan kepada pegawai, tentunya dengan

memberikan sarana kepada masyarakat berupa sebuah media layanan berupa website untuk mengadukan segala apa yang menjadi keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto. Selanjutnya hasil wawancara oleh masyarakat FA mengatakan bahwa:

“Pegawai yang ada dikantor capil ini menerima keluhan dari masyarakat terkait prosedur pelayanan yang sangat berbelit belit. Contohnya prosedur pembuatan Kartu Keluarga, hanya saja menurut kami tidak ada perubahan yang cukup signifikan terkait setiap keluhan yang kami sampaikan ”. (Hasil wawancara FA, Rabu, 5 April 2023).

Hasil wawancara oleh informan FA mengatakan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto menerima keluhan masyarakat dan masukan melalui website yang telah disediakan.

Berdasarkan pernyataan dari beberapa informan yang diwawancarai oleh peneliti terkait kebebasan sebagai prioritas sudah berjalan dengan baik, karena pegawai memberikan kebebasan kepada masyarakat dalam memberikan saran atau kritikan serta mau menerima keluhan dari masyarakat melalui website yang telah disediakan. Dengan adanya saran dan kritikan serta keluhan dari masyarakat dapat menjadikan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jeneponto lebih baik dan berkualitas.

b. Tidak Ada Perlakuan yang Berbeda

Tidak ada perlakuan yang berbeda artinya tidak ada perbedaan kepada masyarakat baik itu kaya atau miskin, pejabat atau non pejabat, seagama atau non

seagama sesuku atau non sesuku terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

Adapun hasil wawancara dengan inisial Ibu AM selaku Kabid pelayanan pendaftaran penduduk memberikan keterangan bahwa:

“pegawai yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini dalam melayani tidak ada perlakuan yang berbeda kepada masyarakat. Karena prosedur pelayanan sudah tersistematika, Contohnya dikantor capil ini telah menerapkan prosedur antri dengan menggunakan kartu antrian yang telah dibuatkan untuk masyarakat yang digunakan dalam melakukan setiap pengurusan sehingga tidak ada masyarakat yang merasa dibeda-bedakan saat dilayani”. (Hasil wawancara AM, Senin, 3 April 2023).

Hasil wawancara Ibu AM tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada perlakuan yang berbeda oleh kepada pegawai kepada masyarakat dalam proses pelayanan karena dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Jeneponto menerapkan prosedur antri dengan menggunakan kartu antrian yang telah dibuatkan untuk masyarakat yang digunakan dalam melakukan setiap pengurusan sehingga tidak ada lagi masyarakat yang merasa di beda-bedakan saat dilayani. Kemudian Pernyataan tersebut juga hampir sama yang disampaikan oleh pegawai dengan inisial VW mengatakan bahwa:

“Kami sangat adil dan tidak membeda-bedakan satu sama lain dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Bagi kami dalam melakukan suatu keadilan dalam bentuk pelayanan tidak melihat status yang mereka

sandang atau orang yang kami kenali, kami melayani orang yang terlebih dahulu datang sesuai dengan no antriannya". (Hasil wawancara VW, Selasa, 4 April 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dari VW bahwa pegawai dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah menerapkan bentuk pelayanan yang adil dan tidak ada perlakuan yang berbeda kepada masyarakat, dalam bentuk pelayanan tidak melihat status yang mereka sandang atau orang yang mereka kenali. Karena memang pada dasarnya prosedur pelayanan yang diterapkan sudah terstruktur.

Selanjutnya dengan informan inisial FA selaku masyarakat Kabupaten Jeneponto mengatakan bahwa:

" dalam pelayanannya di kantor catatan sipil ini masih ada beberapa pegawai yang melayani masyarakat dengan membeda-bedakan, contohnya saya yang diluan ngantri tapi masyarakat satu yang pake jalur keluarga atau orang dalam lebih diluan dilayani sementara no antrian saya yang paling depan daripada dia sehingga saya merasa sedikit kecewa karena seharusnya pegawainya adil dalam melayani masyarakat karena sudah dibuatkan kartu antrian jadi seharusnya siapa no antrian yang paling depan yah dia yang berhak dilayani lebih diluan". (Hasil wawancara FA, Rabu, 5 April 2023).

Dari hasil wawancara oleh masyarakat dengan inisial FA tersebut mengatakan bahwa keadilan atas pelayanan publik di kantor catatan sipil belum

dijalankan dengan baik karena masih ada beberapa pegawai membeda-bedakan masyarakat dalam proses pelayanan pengurusan. Pegawai lebih mengutamakan orang yang dikenali atau memiliki orang dalam.

Kemudian hasil wawancara oleh masyarakat inisial RR mengatakan bahwa:

“Pendapat saya proses pelayanannya sudah adil, pegawai telah melakukan tugasnya dengan adil karena sesuai dengan no antrian. maka siapa no antriannya lebih diluan maka dia yang dilayani lebih utama”. (Hasil wawancara RR, Rabu, 5 April 2023).

Berdasarkan hasil wawancara RR tersebut bahwa proses pelayanan di dinas kependudukan dan pencapatan sipil sudah adil, karena sesuai dengan no antrian yang telah diterapkan di kantor tersebut.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara WN sebagai masyarakat mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di kantor capil ini belum dilakukan dengan adil, karena masih ada beberapa pegawai yang membeda-bedakan, mereka melihat status yang disandang atau yang memiliki orang dalam”. (Hasil wawancara WN, Kamis, 6 April 2023).

Berdasarkan dari hasil wawancara oleh masyarakat inisial WN dapat disimpulkan bahwa perbedaan antara status kehidupan yang mereka sandang sangat berpengaruh dalam melakukan apapun. Karena pegawai ataupun staf melihat orang yang memiliki kehidupan yang berkecukupan dibandingkan dengan orang yang memiliki kehidupan yang kurang mampu.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan tidak ada perlakuan yang berbeda belum dikatakan baik. Karena masih ada beberapa pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berbeda-beda pegawai masih melihat masyarakat dengan status yang mereka miliki.

Berdasarkan keterangan dari beberapa informan diatas serta hasil observasi peneliti terkait tidak ada perbedaan dalam pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto belum dijalankan dengan optimal karena masih ada sistem perbedaan yang digunakan. Perbedaan yang dimaksud disini adalah contohnya pegawai lebih mengutamakan masyarakat yang memiliki keluarga atau orang dalam sementara masyarakat yang antri lebih utama serta pegawai melihat status masyarakat yang disandang. Padahal pegawai dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah jelas-jelas menerapkan kartu antrian yang diberikan kepada setiap masyarakat dalam pengurusan agar prosedur pelayanan adil dan terstruktur.

3. Prinsip efektivitas dalam Pelayanan Publik

Efektivitas yaitu ketercapaian harapan masyarakat atas pelayanan yang dirasakan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil, contohnya kesederhanaan dalam melayani, kejelasan dan kepastian pegawai dalam melayani masyarakat, serta keamanan masyarakat saat proses pelayanan.

a. Kesederhanaan Dalam Melayani

Kesederhanaan dalam melayani yaitu pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jeneponto.

Berkaitan hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan inisial WN selaku masyarakat Kabupaten Jeneponto bahwa:

“menurut saya kesederhanaan dalam pelayanan itu belum cukup efektif, karena dilihat dari prosedur pelayanan tidak mudah dipahami dan berbelit-belit sehingga masyarakat terutama saya kesulitan dalam memahami apa maksud dari prosedur pelayanan tersebut”. (Hasil wawancara WN, Kamis, 6 April 2023).

Dari hasil wawancara oleh masyarakat dengan inisial W mengatakan bahwa efektifitas dalam pelayanan belum cukup efektif, karena dilihat dari prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk masih berbelit-belit dan tidak mudah dipahami oleh masyarakat. Selanjutnya hasil wawancara dari FA mengatakan bahwa:

“Menurut saya prosedur pelayanan di kantor capil ini masih berbelit-belit, susah untuk dipahami oleh masyarakat yang agak awam, contohnya saja pada saat mengurus Kartu Tanda Penduduk yang awalnya tidak ada persyaratan bagi masyarakat untuk mempunyai kartu vaksin tiba-tiba disuruh mengurus kartu vaksin, sehingga masyarakat kadang mengeluh dengan pelayanan yang ada. (hasil wawancara FA, Rabu, 5 April 2023).

Dari hasil wawancara oleh masyarakat inisial FA mengatakan bahwa prosedur pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan Sipil di Kabupaten Jeneponto belum dapat dikatakan efektif karena dilihat dari segi prosedur

pelayanannya masih belum sederhana dan berbelit-belit, dan tidak mudah dipahami masyarakat

Kemudian berbeda dengan hasil wawancara dari RR mengatakan bahwa: “Menurut saya *prosedur pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Jeneponto sudah dapat dikatakan efektif, karena prosedurnya cukup sederhana sehingga masyarakat mudah memahami*”.(Hasil wawancara RR, Rabu, 5 April 2023).

Berdasarkan hasil wawancara oleh masyarakat RR dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto sudah efektif, karena masyarakat mudah memahami terkait prosedur pelayanan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara oleh beberapa informan dan hasil observasi peneliti bahwa efektifitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto belum dapat dikatakan efektif karena dilihat dari segi prosedur pelayanan masih berbelit-belit dan tidak mudah dipahami oleh masyarakat.

b. Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan

kejelasan dan kepastian dalam pelayanan yaitu adanya kejelasan yang pasti mengenai pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

**Tabel 4.7 1 waktu pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Jeneponto**

| Hari | Pukul | Istirahat |
|-------------|---------------|------------------|
| Senin | 08.00 – 16.00 | 12.00 – 13.30 |
| Selasa | 08.00 – 16.00 | 12.00 – 13.30 |
| Rabu | 08.00 – 16.00 | 12.00 – 13.30 |
| Kamis | 08.00 – 16.00 | 12.00 – 13.30 |
| Jumat | 08.00 – 16.00 | 12.00 – 14.00 |

Sumber: Data Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto

Berdasarkan tabel diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa waktu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto sudah efektif sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Kemudian peneliti mewawancarai oleh masyarakat inisial WN mengatakan bahwa:

“Waktu pelayanan yang ada di kantor capil ini sudah jelas dan pasti menurut saya, karena sudah beberapa hari saya datang kemari untuk mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga jam pelayanan sudah sesuai dengan apa yang tergambar di dinding kantor sehingga masyarakat tidak lama menunggu terkait jam pelayanan di kantor capil”. (Hasil wawancara WN, Kamis, 6 April 2023).

Berdasarkan hasil wawancara oleh informan WN bahwa waktu pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto sudah sesuai yang telah diterapkan di dinding Kantor bagian depan, sehingga

masyarakat sudah mengetahui kapan mulainya jam pelayanan dan kapan berakhirnya. Selanjutnya hasil wawancara oleh informan FA mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah selama saya datang ke kantor ini jam pelayanannya sudah tepat menurut saya, jadi saya tidak pernah menunggu lama lagi saat akan mengurus keperluan di Kantor Capil karena saya sudah mengetahui terkait kapan Kantor Capil terbuka pelayanannya”. (Hasil wawancara FA, Rabu 5 April, 2023).

Hasil wawancara oleh informan FA dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan memang sudah terstrukturu sesuai yang telah ditetapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto. Pernyataan tersebut hampir sama dengan informan RR mengatakan bahwa:

“Biasanya kan di kantor-kantor yang saya temui itu biasa tertera bahwa jam 08:00 sudah memulai pelayanan tapi nyatanya biasa pegawainya baru datang jam 09:00, tapi di kantor capil ini jam pelayanannya itu sudah tepat dan jelas waktunya. Sesuaii tawwa dengan yang tertera di dinding kantor”. (Hasil wawancara RR, Rabu, 5 April 2023).

Hasil wawancara oleh masyarakat dengan insial RR dapat disimpulkan bahwa memang di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupate Jeneponto ini benar-benar sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Selanjutnya berdasarkan keterangan dari beberapa informan yang telah diwawancarai oleh peneliti terkait kejelasan dan kepastian pelayanan dapat dikatakan efektif, karena waktu pelayanan yang dijalankan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto ini sudah sesuai yang telah ditetapkan oleh penyelenggara.

c. Keamanan dalam pelayanan

keamanan dalam pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan.

Adapun hasil wawancara oleh masyarakat WN mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah selama saya mengurus di Kantor Capil ini tidak adaji barang saya yang hilang seperti helem, dompet, dan lain-lain, sehingga saya merasa tenang dalam melakukan pengurusan, walaupun tidak ada penjaga yang menjaga, tapi belumpi ada kejadian selama disinika”. (Hasil wawancara WN, Kamis, 6 April 2023).

Hasil wawancara oleh masyarakat WN dapat disimpulkan bahwa tingkat keamanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten jeneponto ini dapat dikatakan kurang efektif karena walaupun belum ada masyarakat yang kehilangan barang, tapi tetap saja belum ada penjaga atau security yang menjaga keamanan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto.

Selanjutnya pernyataan hampir sama juga yang disampaikan oleh informan FA mengatakan bahwa:

“Saya merasa nyaman dan tenang saat datang di Kantor Capil ini saat pengurusan karena keamannya itu sudah bagus, sehingga saya tidak kepikiran lagi dengan barang yang saya bawa, walaupun tidak ada

satpam yang menjaga tapi tetap saja saya merasa aman, mungkin karena masyarakatnya ramah.” (Hasil wawancara FA, Rabu, 5 April 2023).

Hasil wawancara oleh masyarakat FA mengatakan bahwa tingkat keamanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jeneponto masih belum baik, karena belum ada penjaga yang bisa menjamin keamanan yang ada di sekitar kantor, walaupun masyarakat sudah merasa aman tapi tetap saja ini masih menjadi bahaya bagi masyarakat.

Kemudian berbeda dengan hasil wawancara RR mengatakan bahwa:

“di kantor capil ini keamanannya belum terjamin, memang sih kalau didalam kantor tidak ada barang yang hilang contohnya hp, dan dompet, tetapi di area parkir itu masih belum aman, karena masih ada kejadian helemnya masyarakat yang mengurus di kantor capil ini hilang, sehingga kadang masyarakat terutama saya tidak tenang kalau menyimpan helem di motor, tetapi tidak mungkin juga selalu mau di bawa-bawa masuk kedalam kantor untuk mengurus”.(Hasil wawancara RR, Rabu, 5 April 2023).

Hasil wawancara oleh informan RR mengatakan bahwa tingkat keamanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto belum terjamin, karena masih ada helem yang hilang di area parkir, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto perlu adanya Satpam untuk bertugas menjag keamanan di sekitar lingkungan.

Berdasarkan keterangan dari beberapa informan yang telah diwawancarai oleh peneliti terkait tingkat keamanan dalam pelayanan belum dapat dikatakan efektif, karena dilihat dari segi keamanan area parkir belum terjamin, masih ada helem masyarakat yang disimpan di tempat parkir hilang. Jadi tingkat keamanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto belum efektif. Dan perlu adanya Satpam yang bertugas menjaga keamanan sekitar lingkungan.

D. Pembahasan

Prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto adalah untuk mengetahui Bagaimana prinsip *good governance* dalam pelayanan publik yang terdiri 3 aspek yang pertama prinsip-prinsip *good governance* sebagai responsovititas yaitu daya tanggap kerelaan penyedia layanan dalam membantu masyarakat memenuhi apa yang menjadi kebutuhannya, yang kedua prinsip-prinsip *good governane* sebagai keadilan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakatnya tanpa membeda-bedakan strata sosial, suku, agama, dan jenis kelamin ketiga yaitu prinsip-prinsip *good governance* sebagai efektifitas yaitu ketercapaian harapan masyarakat atas pelayanan yang dirasakan *Good governance* mengandung arti kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma-norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara (Sadjijono, 2007:203). *Good governance* adalah penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggung jawab sesuai prinsip demokrasi dan pasar yang efisien.

1. Prinsip responsivitas dalam pelayanan publik

Responsivitas dalam pelayanan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan sesuatu yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu negara. Maka dari itu responsivitas merupakan cara yang efisien untuk mengatur urusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal. Dalam hal ini, baik pemerintah pusat maupun daerah dapat dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki secara tepat dan menjawab apa yang menjadi kepentingan publik. Responsivitas juga dapat diartikan sebagai daya tanggap pegawai dalam merespon seluruh kebutuhan masyarakat terkait apa yang menjadi kebutuhannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Jeneponto.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan serta hasil observasi peneliti dijelaskan peenerapan prinsip-prinsip *good governance* tentang responsivitas dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Jeneponto terlaksana dengan cukup baik, hanya saja ada beberapa kendala yang terjadi saat pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten jenepono contohnya masih ada beberapa pegawai yang tidak memberikan kejelasan kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan pembuatan kartu Tanda penduduk, sehingga masyarakat belum puas terkait responsivitas dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat., serta kecepatan pegawai dalam melayani belum berjalan secara optimal karena masih

ada beberapa pegawai melayani kebutuhan masyarakat tidak sesuai dengan SOP yang ditetapkan karena terkendala di Sistem atau mesin pencetak rusak. Selanjutnya masih ada beberapa pegawai tingkat kepekaan dan responsivitasnya dalam melayani masyarakat rendah. Penelitian yang sama dilakukan oleh Suci Aprilia, 2019 Responsivitas dan Pelayanan Publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa tingkat responsivitas pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dikategorikan baik. Walaupun masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanan dan masih perlu melakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja pelayanan seperti pada aspek ketepatan waktu yang kurang diterapkan pegawai sehingga menghambat pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga terwujudnya pelayanan yang prima.

2. Prinsip keadilan dalam pelayanan publik

Keadilan merupakan persyaratan suatu terselenggaranya citanegara persatuan dan menegakkan sistem pemerintahan yang demokratis. Karena itu semua manusia di semua negara bahwa tuntutan keadilan perlu diwujudkan dalam tata kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara. Unsur keadilan juga merupakan hal yang esensi dalam kehidupan manusia. Terwujudnya keadilan juga bisa dikatakan sebagai persyaratan utama bagi kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Sebaliknya bahwa ketidakadilan hanya akan membawa manusia pada penderitaan dan menjadi pemicu dari rangkaian masalah-masalah sosial yang bisa mengancam kelangsungan peradaban manusia itu sendiri.

Keadilan merupakan sebuah tindakan yang memberikan perlakuan yang sama kepada setiap orang dalam situasi yang sama. Perlakuan yang adil itu biasanya dapat diwujudkan dengan memberikan perlakuan yang sama tanpa membedakan atau pilih kasih kepada semua pihak. Persamaan dalam perlakuan, pelayanan, dan pengabdian harus diberikan oleh setiap petugas kepada publik tanpa memandang status yang disandang, asal usul keturunan, agama, jabatan, serta jenis kelamin.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan serta hasil observasi peneliti di jelaskan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance tentang keadilan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jenepono belum dijalankan dengan optimal karena masih ada sistem perbedaan yang digunakan. Perbedaan yang dimaksud disini adalah contohnya pegawai lebih mengutamakan masyarakat yang memiliki keluarga atau orang dalam sementara masyarakat yang antri lebih utama serta pegawai melihat status masyarakat yang disandang. Selanjutnya, permasalahan seperti ini harus diperbaiki yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jenepono memperhatikan kembali kinerja pegawainya. Jika terjadi permasalahan seperti ini Kepala Dinas sebagai pimpinan harus memberikan peringatan atau teguran kepada pegawainya, sekalipun harus dimutasi agar kinerja pegawai bisa lebih ditingkatkan lagi sesuai dengan prinsip-prinsip good governance yang di terapkan di Kantor tersebut. Sedangkan pegawai yang rajin dan mentaati peraturan yang ada diberikan reward agar kinerja pegawai lebih meningkat.

Penelitian yang sama dilakukan oleh Risma Birawal, 2014 penerapan prinsip Keadilan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Pattapang kecamatan Tinggimoncong Kabupaten gowa dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan public di kelurahan Pattapang Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa yaitu, kebebasan yang sebesar-besarnya sebagai prioritas, dimana maksud dari indikator ini yaitu bagaimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bebas tidak membedakan antara satu sama lain.

3. Prinsip efektifitas dalam pelayanan publik

Efektifitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterkaitan antara nilai-nilai yang bervariasi (Sedarmayanti). Penerapan prinsip efektifitas di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto belum dapat dikatakan efektif karena dilihat dari segi prosedur pelayanan masih berbelit-belit dan tidak mudah dipahami oleh masyarakat serta tingkat keamanannya belum terjamin. Sehingga tingkat keberhasilan kantor tersebut dalam mencapai sasaran belum efektif.

Penelitian yang sama dilakukan oleh Nirmala, 2020 Efektivitas pelayanan Publik Di dinas perumahan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan public di Dinas Perumahan, Permukiman, dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba sudah tergolong efektif meski ada terdapat beberapa kekurangan, apabila dibahas aspek (1) prosedur pelayanan, sudah tergolongh efektif, meski terdapat beberapa

kekurangan (2) waktu penyelesaian, sudah tergolong efektif, meski terdapat beberapa kekurangan (3) biaya pelayanan, sudah tergolong efektif (4) sarana dan prasarana, sudah tergolong efektif (5) kompetensi pegawai, sudah tergolong efektif dan (6) produk pelayanan, sudah tergolong efektif.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto adalah sebagai berikut :

- a. Prinsip responsivitas dalam pelayanan publik sudah berjalan dengan cukup baik, hanya saja masih ada beberapa kendala yang terjadi saat pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil contohnya pegawai tidak memberikan kejelasan kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, sehingga masyarakat belum puas terkait responsivitas dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat serta kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat belum optimal.
- b. Prinsip keadilan dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto belum dijalankan dengan optimal karena masih ada sistem perbedaan yang digunakan. Perbedaan yang dimaksud disini adalah contohnya pegawai lebih mengutamakan masyarakat yang memiliki keluarga atau orang dalam sementara masyarakat yang antri lebih utama serta pegawai melihat status masyarakat yang disandang. Padahal pegawai dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil

sudah jelas-jelas menerapkan kartu antrian yang diberikan kepada setiap masyarakat dalam pengurusan agar prosedur pelayanan adil dan terstruktur.

- c. Efektifitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto belum dapat dikatakan efektif karena dilihat dari segi prosedur pelayanan masih berbelit-belit dan tidak mudah dipahami oleh masyarakat serta tingkat keamanannya belum terjamin.

Maka dari itu dapat diketahui bahwa dari ketiga indikator diatas yang paling kurang dilaksanakan dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto yaitu prinsip efektivitas.

B. Saran

1. Pegawai ataupun staf seharusnya lebih adil saat melakukan pelayanan kepada masyarakat tanpa harus membeda-bedakan dengan melihat status yang disandang karena prosedur pelayanan sudah diterapkan secara terstruktur. Selanjutnya staf atau pegawai yang tidak menerapkan aturan yang berlaku dikantor tersebut contohnya tidak adil dalam melayani masyarakat harus diberi peringatan atau bahkan diberikan sanksi sehingga keadilan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Jeneponto sehingga keadilan dapat diterapkan.
2. Pegawai ataupun staf seharusnya lebih memaksimalkan dalam prosedur pelayanan sehingga masyarakat lebih paham persyaratan-persyaratan saat

melakukan pengurusan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jeneponto.

3. Prosedur pelayanan sebaiknya dijalankan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada, sehingga tercipta pelayanan yang efektif.
4. Perlunya peningkatan sumber daya manusia (SDM), dan yang utama meningkatkan mekanisme sarana dan prasarana.
5. Sebaiknya diadakan Satpam di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten jeneponto yang bertanggung jawab menjaga keamanan dan ketertiban di ruang lingkup di Kantor tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2012). *Perbandingan Administrasi Negara* (B. A. Saebani (ed.); Satu). Cv. Pustaka Setia.
- Badudu dan Sutan Mohammad Zain, *Efektifitas Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2010), hal. 1487
- Dwimawanti, I. H. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh: Ida Hayu Dwimawanti. *Dialogue JIAKP*, Vol.1(1), 113. <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). *Tujuan Penerapan Program*. 16–32.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (Satu). Rajawali Pers. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1455>
- Lukman Ali, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Apollo, 2007), hal. 104
- MENPAN No 63/KEP/M.PAN/2003
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik (menuju tata kelola yang baik)* (Pertama).
- Qanum Aceh No 8 Tahun 2008 Pasal 2
- Riant Nugroho, *Prinsip Penerapan Pembelajaran*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), hal. 158
- Sancoko, B., *Anggaran dan Perbendaharaan, P., & Keuangan, K.* (2010). Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(1), 17(1), 43–51. <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i1.625>
- Sasundame, R. G., Tulus, F., & Kalangi, J. (2016). Penerapan Prinsip - Prinsip Good Governance Dalam Pembuatan E –Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 1(043), 5.
- Sedarmayanti. (2004), *Sumber daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung, CV. Mandar Maju
- Sulila, I. (2015). *Impelentasi Dimensi Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi*

Daerah. Deepublish.

Tahir, S. (2022). Implementasi Prinsip Good Governance Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 43–47.

Tomuka, S. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli). *Politico*, 12(1).

Yuliana, N. S. (2013). Implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi bidang pelayanan publik pada kantor kecamatan parigi kabupaten pangandaraan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.



L

A

M

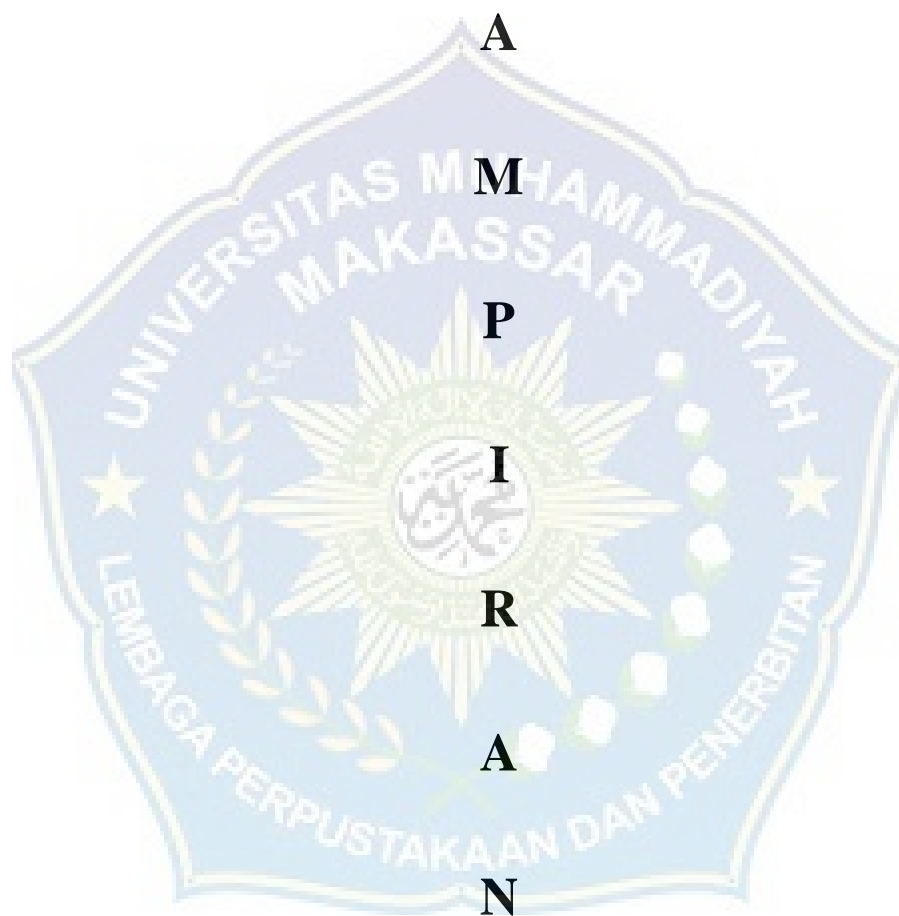
P

I

R

A

N





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411)3961508 Makassar 90221 e-mail: lp3m@umh.ac.id

Nomor : 786/05/C4-VIII/III/1444/2023 **14 Sya'ban 1444 H**
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal **06 March 2023 M**
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di -
 Makassar

Berlasannya surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0390/FSP/A.G-VIII/III/1444H/2023M tanggal 6 Maret 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NUR HIKMAH
 No. Stambuk : 105611114319
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"PENERAPAN PRINSIP PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JENEPONTO"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 9 Maret 2023 s/d 9 Mei 2023

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan jazakumulahu khaeran

السَّلَامَةُ عَلَيْكُمْ مَرْضَاتِ اللَّهِ

Ketua LP3M

 Dr. G. Abdulkarim Idhan, MP.
 NBM 1017716

0323



PEREMPTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bugegenna No. 8 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448836
 Website : <http://smap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor : 12757/S.01/PTSP/2023 **Kepada Yth.**
 Lampiran : - **Bupati Jeneponto**
 Perihal : **Izin penelitian**

di-
 Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 786/05/C4-VIII/III/1444/2023 tanggal 06 Maret 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : NUR HIKMAH
 Nomor Pokok : 105611114319
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
 Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN
 Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PENERAPAN PRINSIP PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JENEPONTO "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **09 Maret s/d 09 Mei 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 08 Maret 2023

A. A. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Ir. H. SULKAF S. LATIEF, M.M.
 Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA
 Np. : 19630424 198903 1 010

Tembusan Yth
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar.
 2. Bersempit

PEMERINTAH KABUPATEN JENEPONTO
 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Jl. Ishaq Iskandar No. 30 Bontocussungu Telp. (0419) 2410044 Kode Pos 92311
 web : dptsp.jenepontokab.go.id

IZIN PENELITIAN

Nomor: 73.A/232/IP/DPMTSP/IP/III/2023

DASAR HUKUM :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Pendidikan, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Teknologi;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
- Rekomendasi Tim Teknis Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jeneponto Nomor : 80/III/REK-IP/DPMTSP/2023.

Dengan ini memberikan Izin Penelitian Kepada :

Nama : NUR HIKMAH
 Nomor Pokok : 105611114319
 Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 Lembaga : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 Pekerjaan/peneliti : MAHASISWA (S1)
 Alamat Peneliti : PONGGHA
 Lokasi Penelitian : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JENEPONTO

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka PENYUSUNAN SKRIPSI dengan judul :

PENERAPAN PRINSIP PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JENEPONTO

Lamanya Penelitian : 2023-03-09 s/d 2023-05-09

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Menuhi semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
- Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
- Menyerahkan 1 (satu) exemplar Foto Copy hasil penelitian kepada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Jeneponto Cq. Bidang Penelitian & Pengembangan
- Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bila mana penegang izin ternyata tidak mematuhi ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jeneponto
 09/03/2023 12:28:59

KEPALA DINAS,



IR. MERIKYAN, SP. M. SI
 Pangkat : Pembina Utama Muda
 NIP : 19690202 199803 2 010

Tembusan:
 1. Bupati Jeneponto di Jeneponto



Dokumen ini merupakan dokumen yang sah dan tidak memerlukan tanda tangan serta cap basah dikarenakan telah ditandatangani secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi.

Dokumentasi Wawancara Dengan Informan

1. wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk



Sumber: Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto

2. wawancara dengan Pegawai Pelayanan Pendaftaran Penduduk



Sumber: Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto

3. wawancara dengan masyarakat Jeneponto



Sumber: Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto





PEDOMAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto”.

1. Informan Wawancara

- a. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- b. Pegawai Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- c. Masyarakat

2. Materi wawancara

- a. Responsivitas⁵⁶-
- b. Berkeadilan
- c. Daya Tanggap

| Topik | Pertanyaan |
|--|--|
| <p>Responsivitas</p> <p>Responsivitas merupakan daya tanggap kerelaan penyedia layanan dalam membantu masyarakat memenuhi apa yang menjadi kebutuhannya.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kemampuan pegawai dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat? 2. Bagaimana kecepatan pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat? 3. Bagaimana ketepatan pegawai saat melayani kebutuhan masyarakat? |
| <p>Berkeadilan</p> <p>Berkeadilan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakatnya</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Masyarakat bebas dalam menyampaikan aspirasi atau keluhannya kepada pegawai? |

| | |
|---|--|
| <p>tanpa membeda-bedakan strata sosial, suku, agama, dan jenis kelamin.</p> | <p>2. Apakah pegawai merespon keluhan masyarakat?</p> <p>3. Apakah pegawai tidak membeda-bedakan saat pelayanan kepada masyarakat?</p> |
| <p>Efektivitas</p> <p>Efektivitas adalah ketercapaian harapan masyarakat atas pelayanan yang dirasakan.</p> | <p>1. Apakah prosedur pelayanan yang ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mudah dipahami dan tidak berbelit-belit?</p> <p>2. apakah tingkat keamanan yang ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah terjamin?</p> <p>3. Apakah waktu pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto sudah tepat?</p> |

Sumber: Nur Hikmah (2023)

BAB I - Nur hikmah 105611114319

ORIGINALITY REPORT

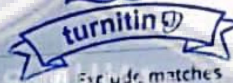
0%
SIMILARITY INDEX

0%
INTERNET SOURCES

0%
PUBLICATIONS

0%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches On



BAB II - Nur hikmah 105611114319

ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| 2% | 2% | 0% | 0% |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

| | | |
|----------|-----------------------------------|-----------|
| 1 | repository.ar-raniry.ac.id | 2% |
| | Internet Source | |

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On



M.S.

BAB III - Nur hikmah 105611114319

ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| 9% | 6% | 2% | 8% |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

Submitted to State Islamic University of Alauddin
Makassar
Student Paper

Exclude quotes
Exclude bibliography



BAB IV - Nur hikmah 105611114319

ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 3% SIMILARITY INDEX | 4% INTERNET SOURCES | 0% PUBLICATIONS | 2% STUDENT PAPERS |
|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------|-----------------------------|

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

4%
★ digilibadmin.unismuh.ac.id
Internet Source



Exclude quotes On Off
Exclude bibliography On Off
Exclude matches On Off 2%



BAB V - Nur hikmah 105611114319

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

2%

★ repository.usd.ac.id

Internet Source



Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches < 2%





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No 259 Makassar 90221 Tlp (0411) 866972, 881593, Fax (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Nur Hikmah
NIM : 105611114319
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

| No | Bab | Nilai | Ambang Batas |
|----|-------|-------|--------------|
| 1 | Bab 1 | 0 % | 10 % |
| 2 | Bab 2 | 2 % | 25 % |
| 3 | Bab 3 | 9 % | 10 % |
| 4 | Bab 4 | 3 % | 10 % |
| 5 | Bab 5 | 2 % | 5 % |

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 11 Juli 2023

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

Nursyah, M. Hum, ST.P
NBM. 964 591

RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis Nur Hikmah lahir di Ponggiha Kecamatan Lasusua Kabupaten Kolaka Utara pada tanggal 09 September 2000, merupakan anak ke 2 dari 5 bersaudara buah hati pasangan suami istri Bohari dan Ani. Penulis menempuh di SDN 1 Ponggiha dan selesai pada tahun 2013, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Lasusua dan selesai pada tahun 2016, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Lasusua dan selesai pada tahun 2019. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan pada Perguruan Tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar (Unismuh Makassar) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Peneliti juga sempat aktif di dunia organisasi saat mulai masuk dalam perkuliahan, yaitu sempat menjadi Departemen Immawati di Organisasi Internal Kampus yaitu Pimpinan Komisariat Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (PIKOM IMM FISIP) 2020-2021. Peneliti juga sempat aktif di Organisasi Jurusan yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara (HUMANIERA) pada tahun 2021.

Peneliti sangat bersyukur, karena telah diberikan kesempatan untuk menambah ilmu pengetahuan yang nantinya dapat diamalkan dan memberi manfaat. Dengan ketekunan dan kerja keras serta doa, semangat dan motivasi dari keluarga untuk terus belajar dan berusaha, peneliti telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penelitian tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan khususnya dalam pengembangan disiplin Ilmu Administrasi Negara. Akhir kata peneliti mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terealisasinya skripsi yang berjudul “Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto”.