
Public Policy;
Jurnal Aplikasi
Kebijakan Publik dan Bisnis

Paradigma Good Governance
Dalam Peningkatkan Kualitas
Pelayanan Administrasi
Kependudukan

Ricky Febriyano¹⁾

Lukman Arif²⁾

^{1,2} Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
[**rickyfebriyano193@gmail.com**](mailto:rickyfebriyano193@gmail.com)



LPPM STIA Said Perintah

Volume 4, No. 2, September 2023

[**https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj**](https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj)

Received; 2023 - 09 - 23

Accepted; 2023 - 09 - 26

Published; 2023 - 09 - 30

Abstract

The government in public services is expected to provide good services to the community so that the community needs effective and efficient time management. The Bojonegoro Regency Government received an award for excellent public service from the Ministry of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform. The aim to be achieved in this research is to determine the good governance paradigm in improving the quality of population administration services. This research uses a qualitative method with a descriptive approach to collect information based on the aim of describing the good governance paradigm in improving the quality of population administration services. The results of this research reveal that the good governance paradigm has been implemented well by the Bojonegoro Regency Population and Civil Registration Department. In the conclusion above, there are 9 principles of good governance which indicate that these principles have been implemented, but there is still two indicator of good governance principles that have not been implemented.

Keywords : *Good Governance, Public Services, Population Administration*

Pendahuluan

Pemerintah diharapkan bisa memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dalam pelayanan publik sehingga kebutuhan masyarakat akan pengelolaan waktu yang efektif dan efisien, prosedur dan informasi yang jelas serta pelayanan publik yang berkualitas dapat terlaksana. Fenomena pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah penuh dengan kesulitan, antara lain; prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian harga dan waktu yang membuat masyarakat sulit untuk mengakses pelayanan (Andi Nimah Sulfiani, 2021). Perbaikan pelayanan publik akan benar-benar mengembangkan lingkungan usaha karena diharapkan bangsa ini untuk sangat bisa segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan (Palangda & Dame, 2020). Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah, maka harus dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik guna mengatasi kondisi tersebut dan mempertahankan pelayanan publik yang prima oleh pihak penyelenggara pelayanan publik (Nailul Isti'annah & Arif, 2023).

Pelayanan publik adalah cara perencana negara memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Berbeda dengan paradigma "*good governance*", dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan negara atau pemerintah bukanlah satu-satunya sumber pelayanan publik, namun itu juga harus mencakup semua elemen didalam dan diluar Birokrasi publik (Arif & Kriswibowo, 2020). Dalam beberapa praktik pelaksanaan pemerintahan diberbagai negara, terdapat beberapa sistem pelaksanaan administrasi pemerintahan yang buruk atau disebut dengan istilah "*bad governance*".

Banyaknya praktik korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) pada era administrasi publik lama menjadi ciri khasnya. Realita ini memicu lahirnya tuntutan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik telah menjadi salah satu isu krusial di Indonesia sejak krisis keuangan yang kemudian meluas menjadi krisis multidimensi dan menimbulkan arus balik yang menuntut adanya reformasi dalam penyelenggaraan negara termasuk pemerintahan (Tamaela et al, 2020). Paradigma ini memungkinkan pemerintah untuk secara terbuka melakukan praktik sistem penjarahan dengan memasukkan beberapa faktor politik ke dalam urusan administrasi. Setelah era reformasi, tata kelola pemerintahan yang baik mulai muncul di Indonesia. Hal ini dipicu oleh sejumlah persoalan yang berkembang akibat tuntutan pemerintah orde baru, termasuk posisi presiden sebagai pusat kekuasaan. Hal ini disebabkan oleh konstitusi, lembaga-lembaga tinggi negara lainnya yang tidak berfungsi dengan baik dan terhambatnya kontrol sosial akibat keterlibatan masyarakat. Namun dalam praktiknya,

kita masih belum sepenuhnya memahami apa itu tata kelola yang baik, sehingga gagasan ini tidak dapat diterapkan dengan sukses. Komitmen mulai muncul dari pemerintah untuk menjadikan tata pemerintahan yang baik sebagai landasan cita-cita pemerintahan.

Paradigma *good governance* yang dipraktikkan juga membutuhkan keterbukaan dalam proses pengelolaan seluruh pemerintahan (Arif & Hertati, 2021). Transparansi adalah salah satu konsep paradigma *good governance* yang sangat signifikan dan memiliki kepentingan yang lebih besar seiring meningkatnya popularitas mempromosikan tata kelola yang baik. Perlu disadari pentingnya mengubah citra pelayanan publik dalam rangka menciptakan paradigma *good governance*, salah satunya dengan sistem pelayanan birokrasi pemerintah yang akuntabel (Nur Aziza M & Arif L, 2022).

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab I Pasal 1 Ayat 1 ditegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Konsep pelayanan publik ini ditegaskan dalam Perpres No 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik. Disebutkan pada Pasal 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Bojonegoro mendapat penghargaan pelayanan publik sangat baik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB). Hal itu berdasarkan Keputusan Menpan RB Nomor 111 Tahun 2021 tentang hasil evaluasi pelayanan publik dan unit pelayanan publik lingkup pemerintah daerah tahun 2020. Di dalam Keputusan Menpan RB tersebut, unit pelayanan publik Pemkab Bojonegoro, yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mendapat indeks 4,02 dengan Kategori A-. Selanjutnya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) mendapat indeks 3,34 dengan Kategori B-, sehingga rata-rata Kabupaten Bojonegoro mendapat indeks 3,68 dengan Kategori B.

Pemberian pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Bojonegoro pada awalnya hanya ada satu lokasi pelayanan di Jalan Pattimura Kantor Dukcapil. Namun, saat ini ada 24 lokasi layanan adminduk di masing masing kecamatan dan di Mall Pelayanan Publik (MPP). Tapi kenyataan di lapangan dalam pelaksanaan proses pelayanan administrasi kependudukan masyarakat masih dihadapkan dengan sistem yang berbelit sehingga membutuhkan waktu yang relatif lama untuk mendapat pelayanan serta beberapa perizinan masih bergantung di Dinas pusatnya, sehingga masih terjadi kelambatan pada proses pelayanan. Disamping itu beberapa masyarakat Bojonegoro masih tidak diberikan kejelasan mengenai kepastian pembuatan Kartu Tanda Penduduk atau KTP (<https://beritajatim.com/politik-pemerintahan/>). Administrasi Kependudukan ini telah diatur dalam UU No 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan yang mana ini dapat dikatakan belum terlaksana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.

Berdasarkan data dari dokumen, faktor penghambat yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama Dispendukcapil yang menangani administrasi kependudukan di Mall Pelayanan Publik Bojonegoro diantaranya adalah kurangnya sosialisasi informasi layanan melalui media sosial, kurangnya sumber daya manusia baik dari segi kuantitas maupun kompetensi, serta kurangnya layanan dari segi efektifitas dan efisiensi. Hal ini dapat dikaji melalui paradigma *good governance*. Paradigma *good governance* sendiri secara *substantive* menganalisis mengenai peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro.

Kerangka Teoritis Penelitian

Good Governance

Menurut *World Bank*, *governance* diartikan sebagai pemanfaatan kekuasaan negara dalam pengelolaan sumber daya sosial dan ekonomi untuk pembangunan masyarakat. Dengan demikian *governance* adalah bagaimana otoritas pemerintah digunakan untuk mengelola sumber daya keuangan dan sosial untuk pengembangan masyarakat. UNDP mengartikan *governance* sebagai "*the exercise of political, economic and administrative authority to manage a nation affair at all levels*" (<https://educhannel.id/blog/artikel/good-governance.html>). Kata *governance* diartikan

sebagai penggunaan/ pelaksanaan, yakni penggunaan kewenangan politik, ekonomi dan administratif untuk mengelola masalah-masalah nasional pada semua tingkatan.

Dapat dipahami bahwa *good governance* adalah pengelolaan tata pemerintahan yang baik, bersifat terbuka (transparansi), cepat tanggap, akuntabel dan berwawasan kedepan (visi) yang mana kekuasaan ada di tangan rakyat, namun pengaturannya dilaksanakan oleh pemerintah di berbagai tingkat, di mana state/negara. Menurut UNDP (Duarmas Darmanerus et al., 2016) bahwa prinsip-prinsip *good governance* meliputi; a) Partisipasi, b) Kepastian Hukum, c) Transparansi, d) Responsibility, e) Berorientasi pada Konsensus, f) Keadilan, g) Efektifitas dan Efisiensi, h) Akuntabilitas, i) Visi Strategi.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan dalam membantu memenuhi kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan publik adalah tindakan atau serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk sehubungan dengan komoditas, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan batasan peraturan perundang-undangan (Endah & Vestikowati, 2021).

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia memerintahkan negara untuk memenuhi kebutuhan esensial setiap penduduk untuk bantuan pemerintah mereka, sehingga kelangsungan kerangka administrasi tidak sepenuhnya ditentukan oleh manfaat implementasi kebijakan.

Administrasi Kependudukan

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan Pasal 1 Ayat (1), administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penyelenggaraan dan pengendalian pendistribusian dokumen dan data tentang kependudukan melalui pendaftaran penduduk, catatan sipil dan administrasi kependudukan serta pemanfaatan hasilnya untuk kemajuan sektor lain dan pelayanan publik. Sesuai penjelasan di atas, setiap penduduk harus didaftarkan dan ditata melalui

penertiban surat-surat yang dikeluarkan oleh penduduk setempat dan kantor catatan sipil, sehingga jika penertiban surat-surat setiap penduduk dapat dilaksanakan dengan baik, maka pemerintah akan mampu memproses semua penduduk. Hal tersebut bertujuan untuk memastikan segala sesuatunya dilakukan dengan lancar, sistematis dan akurat.

Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan diperlukan kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh mereka yang memiliki peranan penting. Administrasi kependudukan adalah pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota. Tugas pemerintah adalah memastikan bahwa setiap orang dapat secara bebas dan terbuka menggabungkan kepentingannya pribadinya. Peran pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kota/kabupaten adalah sebagai berikut: diatur didalam Pasal 5 Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yaitu: Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan administrasi kependudukan secara nasional.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengumpulkan informasi berdasarkan tujuan untuk menggambarkan paradigma *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di mall pelayanan publik Kabupaten Bojonegoro. Data penelitian ini diperoleh langsung dari informan atau aktor pada saat penelitian dilakukan, sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber lain yang relevan seperti dokumen dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan kunci kajian ini adalah Kepala Dinas DPMPTSP dan Kepala Dinas Dispendukcapil Kabupaten Bojonegoro serta masyarakat selaku pengguna layanan. Alasan pemilihan informan kunci tersebut sebab kepala Dinas tersebut yang bertanggung jawab Kabupaten Bojonegoro dalam pelayanan publik di DPMPTSP Mall Pelayanan Publik serta Kepala Dinas Dispendukcapil Kabupaten yang menangani dan mengatur dalam pelayanan publik administrasi kependudukan pada Dispendukcapil Kabupaten Bojonegoro. Teknik analisis data yang digunakan dalam hal ini penelitian merupakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh (Miles & Huberman, 2014) yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam upaya mewujudkan tata kelola yang efektif, semua aktor dalam rantai kegiatan baik di birokrasi maupun di masyarakat harus dilibatkan. Dalam praktik penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pelayanan publik, harus pula diiringi dengan paradigma *good governance* (Siti Maryam, 2016). *Good governance* sendiri merupakan upaya dari terwujudnya tata pemerintahan yang baik dari segi pelayanan. Paradigma *good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara.

Pelayanan publik di Mall Pelayanan ini sendiri juga telah diatur dalam Perbub Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bojonegoro. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah Dinas yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan Administrasi Kependudukan serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah dan atau Pemerintah Provinsi dimana dalam setiap kegiatannya selalu berhubungan dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Sebagai Lembaga pemerintahan yang mempunyai tanggung jawab besar dan bergerak di dalam lingkungan Pemerintah Kota Bojonegoro, maka Dispendukcapil mempunyai tugas pokok dan fungsi yang besar dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bojonegoro.

Hal ini disebabkan pemerintah menciptakan gagasan prinsip-prinsip *good governance* untuk memperbesar kemungkinan perubahan birokrasi untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, selain persepsi masyarakat yang terus berlanjut bahwa pelayanan publik birokrasi biasanya harus mahal, lambat dan tidak profesional. Penulis menggunakan konsep paradigma *good governance* yang dikemukakan oleh *United Nation Development Programe* (UNDP) untuk menganalisis peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan di Dispendukcapil yang berlokasi di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro yaitu;

1) Partisipasi

Prinsip-prinsip *good governance* menurut konsep dari UNDP yang pertama adalah partisipasi. Menurut Riantari Muhiddin, (2022) partisipasi masyarakat dapat terjadi pada 3 (tiga) jenjang, yaitu; a) Partisipasi dalam proses pembuatan keputusan, b) Partisipasi dalam pelaksanaan yang yaitu keikutsertaan dalam tata

pelaksanaan program yang merupakan lanjutan dari sebagian rencana yang telah disepakati sebelumnya, c) Partisipasi dalam pengambilan manfaat. Timbulnya partisipasi masyarakat merupakan ekspresi perilaku masyarakat untuk terlibat dalam kegiatan, keterlibatan aktif masyarakat didasari oleh tiga faktor pendukung, yaitu; kemauan, kemampuan dan adanya kesempatan untuk terlibat aktif dalam berpartisipasi (Rais Rahmat & Harfiah, 2020).

Berdasarkan pengamatan yang peneliti temukan di lapangan mengenai paradigma *good governance* partisipasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik yaitu Dispendukcapil Kabupaten Bojonegoro mengenai pelaksanaan prinsip tersebut sudah diterapkan. Satu diantara buktinya Dispendukcapil Kabupaten Bojonegoro bersama masyarakat melakukan sebuah forum konsultasi publik di Kecamatan yang mana selanjutnya dituangkan dalam berita acara hasil forum konsultasi publik yang ditandatangani oleh pemangku kepentingan terkait. Ketika masyarakat berperan besar, fungsi pihak luar menjadi semakin tidak penting. Hal ini diperkuat pernyataan informan Dispendukcapil Bima Saputra bahwa;

"Diskusi group ini nggak lebih ke forum konsultasi publik mas kita turun ke kecamatan, ke kantor-kantor pelayanan yang ada di kecamatan, kita memang sosialisasikan kepada masyarakat kalau apa, layanan kita pun sekarang sudah ada di kecamatan, dan sekarang sudah sampai di kelurahan" (Wawancara tanggal 13 Juli 2023).

2) Transparansi

Prinsip-prinsip *good governance* menurut konsep dari UNDP yang kedua adalah transparansi. Menurut Hamid, (2007) dalam Nengsih et al., (2019) bahwa keberhasilan transparansi dapat dilihat dari beberapa indikator diantaranya yaitu; a). Meningkatnya keyakinan dan kepercayaan publik kepada institusi bahwa institusi adalah bersih dan berwibawa, b) Meningkatnya partisipasi publik dalam penyelenggaraan institusi, c) Bertambahnya wawasan dan pengetahuan publik terhadap penyelenggaraan institusi, d) Berkurangnya pelanggaran terhadap peraturan perundangundangan yang berlaku.

Transparansi yang dimaksudkan dalam analisis data penelitian ini yaitu melihat bagaimana kemudahan akses keterbukaan masyarakat dalam mengakses informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik administrasi kependudukan Kabupaten Bojonegoro. Disamping itu, peneliti juga ingin melihat bagaimana Dispendukcapil yang berlokasi di mall pelayanan publik DPMPSTSP Kabupaten

Bojonegoro dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat terkait kebijakan atau program pelayanan administrasi kependudukan, media apa saja yang digunakan serta kendala yang menjadi penghambat arus informasi yang disampaikan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pihak Dispendukcapil Kabupaten Bojonegoro mengenai paradigma prinsip *good governance* bahwa transparansi pada penyelenggaraan pelayanan publik sudah dapat dikatakan cukup baik sesuai dengan peraturan dan standar operasional prosedur yang ada. Masyarakat yang mengajukan pelayanan proses pelayanan dapat dipantau atau dilihat lewat *E-Tracking* melalui *website* simaniz. Dengan demikian dapat diketahui terkait prinsip-prinsip *good governance* transparansi informasi ini memberikan kemudahan akses kepada masyarakat mudah dalam mengakses informasi. Hal ini juga ditunjang dengan adanya penggunaan beberapa media sosial yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi pelayanan publik dimanapun dan kapanpun. Akan tetapi, hal ini masih terkendala pada masalah sosialisasi yang belum merata dan pengetahuan masyarakat itu sendiri dalam memanfaatkan penggunaan teknologi dalam mengakses informasi dari Dispendukcapil Kabupaten Bojonegoro. Hal ini berdasarkan wawancara dengan masyarakat yang bernama Yazid warga Kelurahan Ledok Wetan beliau mengatakan bahwa;

"Soal transparansi sendiri sebenarnya sudah bisa dikatakan cukup transparan mas pelayanan mereka juga bisa dilihat lewat website dinas seperti pembagian pelayanan missal adminduk ya bisa diurus lewat kantornya yang ada di mall pelayanan publik tapi dari segi seperti transparan soal syarat apa saja buat ngurus dokumennya gak dicantumin mas di websitenya jadi masyarakat masih sering bolak balik buat ngurus dokumennya dan juga soal kapan selesai ngurus dokumen juga gadikasih tau kapan mas bisa selesai"(Wawancara tanggal 13 Juli 2023).

3) Akuntabilitas

Prinsip-prinsip *good governance* menurut konsep dari UNDP yang ketiga adalah akuntabilitas. Akuntabilitas diperlukan agar setiap lembaga penyelenggaraan melaksanakan tugasnya secara bertanggungjawab. Menurut Solihin, (2007) dalam Runtuwarouw, Ilat, & Lambey, (2019) bahwa indikator minimum akuntabilitas yaitu; a) Adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan. b) Adanya sanksi yang ditetapkan atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan. c) Adanya *output* dan *outcome* yang terukur.

Penerapan Akuntabilitas di Kantor Dispendukcapil terutama yang berlokasi di mall pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Bojonegoro sudah berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari adanya koordinasi dan sosialisasi program melalui rapat, terjalinnya komunikasi dua arah untuk menciptakan komunikasi yang efektif, menjaga kompetensi petugas, menyediakan sarana prasarana yang memadai, pelaporan pelaksanaan kegiatan, adanya komitmen serta tingkat kejujuran demi terselenggaranya mekanisme pelayanan publik yang sesuai dengan standar operasional prosedur.

Pembagian tanggung jawab tugas dari Dispendukcapil yang mana sudah tertuang dalam Perbup Nomor 78 Tahun 2021 yang mana pembagian tugas dan tanggung jawab tersebut meliputi beberapa bidang. Untuk pembagian tugas dan fungsi Dispendukcapil sendiri sudah terkoordinir dengan baik untuk legalisir KK, KTP, Akta Kelahiran maupun Akta Kematian. Tugas dan tanggung jawab dilimpahkan ke Dispendukcapil yang berada di Mall Pelayanan Publik, lalu untuk permasalahan data kependudukan, data ganda, NIK ganda, tugas dan tanggung jawab ditangani oleh Dispendukcapil pusat yang berada di jalan Pattimura Kabupaten Bojonegoro. Hal ini diperkuat pernyataan informan Dispendukcapil bahwa;

"Untuk pembagian tugas ya, jadi gini mas, tanggung jawabnya, layanan HSP Dukcapil itu ada beberapa bidang terutama kalau yang di MPP ini itu ada bidang pada pendaftaran penduduk dan catatan sipil, sedangkan yang di pattimura layanan untuk data permasalahan. Jadi pembagian sudah di sini untuk legalisir KK, KTP, akta kelahiran, akta kematian itu larinya ke MPP, Kalau yang di pattimura itu data permasalahan, data ganda, nIK ganda, kemudian itu larinya ke pattimura" (wawancara tanggal 13 Juli 2023).

4) **Responsibilitas**

Prinsip-prinsip *good governance* menurut konsep dari UNDP yang keempat adalah *responsibilitas* atau tanggung jawab. Levine dalam Riantari & Muhiddin, (2022) mengemukakan *responsibility* merupakan suatu ukuran yang memperlihatkan seberapa jauh proses pemberian dalam pelayanan publik yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip dan ketentuan-ketentuan atau atauran dalam administrasi yang terdapat dalam organisasi yang telah ditetapkan dalam menunjang kualitas atau tanggung jawab terhadap kinerja dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pihak Dispendukcapil di lapangan mengenai paradigma *good governance* tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik yaitu Dispendukcapil Kabupaten

Bojonegoro dalam pelaksanaan prinsip *good governance* bahwa *responsibilitas* sudah diterapkan dengan baik mereka membantu dengan sigap dan bertanggung jawab jika ada masyarakat yang mengajukan seperti kesalahan cetak nama di Kartu Keluarga, Surat Kematian ataupun Akta Kelahiran. Prinsip *responsibilitas* nampak sudah diterapkan dengan sangat baik oleh kedua actor ini yaitu Dinas kependudukan dan pencatatan sipil serta DPMPTSP mall pelayanan publik Kabupaten Bojonegoro. Dalam paradigma *good governance* perihal kepengurusan dokumen administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berlokasi di DPMPTSP Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro terlihat dengan daya tanggap serta tanggung jawab masing-masing yang telah dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan kepengurusan layanan administrasi kependudukan. Hal ini diperkuat informan Dispendukcapil bahwa;

"Tentu mas, jadi kalau itu pasti kami dari pihak Dispendukcapil akan bertanggungjawab karena itu juga bentuk tanggungjawab kami untuk melayani masyarakat terutama misalnya data permasalahan atau konsolrasi terkait dokumen kependudukan kami pasti akan membantu masyarakat dalam hal kepengurusan dokumen kependudukan tersebut misalnya ada masyarakat yang kesulitan data ganda,kesalahan penulisan nama seperti di KK atau KTP,tidak lengkapnya syarat dokumen kependudukan kami nanti arahkan apa saja syaratnya seperti itu nanti juga jadi dari sesuai dengan peraturan yang ada mas dari undang-undang itu sudah ada" (wawancara tanggal 13 Juli 2023).

5) Rule Of Law

Paradigma *good governance* menurut konsep dari UNDP yang kelima adalah *rule of law* atau biasa disebut kepastian hukum. Prinsip-prinsip *good governance* kepastian hukum (*rule of law*) sebagai dasar atau acuan reformasi pemerintahan harus ditujukan untuk memperkuat *rule of law*. Keutamaan hukum berarti bahwa tidak ada hakim atau pemegang jabatan yang memiliki hak untuk mencampuri urusan atau kondisi individu apa pun kecuali jika hukum yang sah mengharuskan atau memberdayakannya untuk melakukannya (Maryanti, 2018). Menurut Jimly Asshiddiqie, (2015) bahwa isi rumusan tersebut mengindikasikan pemenuhan konsep *rule of law* di Indonesia, yaitu; a) Adanya pengakuan terhadap prinsip supremasi hukum dan konstitusi; b) Dianutnya prinsip pemisahan dan pembatasan kekuasaan; c) Adanya jaminan Hak Asasi Manusia (HAM).

Hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di lapangan menemukan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sudah sesuai dengan paradigma *good governance* yaitu kepastian hukum (*rule of law*) sudah terlaksana. Mengenai penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP sudah terlaksanakan sesuai SOP yang sudah ditetapkan dalam 1 hari kerja.

Aturan mengenai pelayanan administrasi Kependudukan di Kabupaten Bojonegoro telah diatur dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dan Perbup Kabupaten Bojonegoro Nomor 78 Tahun 2021 Tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro seperti pelayanan permasalahan data penduduk ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di jalan Pattimura sedangkan pembuatan dokumen administrasi kependudukan seperti pelayanan pembuatan KTP, pembuatan Akta Kelahiran, Surat Kematian ditangani oleh Dispendukcapil yang berlokasi di Mall Pelayanan Publik. Untuk pengajuan pembuatan KTP, Akta Kelahiran dan Surat Kematian sudah dengan SOP yang sudah ditetapkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Bojonegoro. Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan informan Dispendukcapil Bima Saputra bahwa;

"Untuk peraturan mengenai pendudukan kita ada mengacu Pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan dan juga Perbup Nomor 78 Tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas serta tata kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bojonegoro penerapannya di Dispendukcapil ini sudah bagus mas kami melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat dengan sebaik mungkin" (wawancara tanggal 13 Juli 2023).

6) Efektivitas dan Efisiensi

Prinsip-prinsip *good governance* menurut konsep dari UNDP yang keenam adalah efektif dan efisien. Handayani & Ichsana Nur, (2019) berpendapat dalam program dan kebijakan, pemerintah berpegang pada prinsip efektif dan efisien yang mana program dapat dikatakan efektif jika program yang dijalankan dapat berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya. Setiawan, (2016) mengatakan bahwa prinsip efektivitas dan efisiensi dijabarkan dalam tiga aspek yaitu; a) Ketepatan stakeholder dalam penerapan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bojonegoro, b) Sumber daya yang digunakan, c) Dampak dari pelayanan administrasi kependudukan. Efektivitas dan efisiensi yang dimaksud dalam pembahasan ini yaitu melihat bagaimana pencapaian hasil kinerja serta pemanfaatan

sumber daya yang tersedia untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.

Hasil penelitian menemukan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sudah sesuai dengan paradigma *good governance* yakni bahwa prinsip efektif dan efisien sudah diterapkannya cukup baik. Seperti pembuatan dokumen kependudukan mereka sudah berjalan sesuai SOP yang sudah ditetapkan serta untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien dibuktikan dengan kebijakan yang sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam mengajukan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini diperkuat pernyataan informan Dispendukcapil Bima Saputra bahwa;

"Kami sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, misalkan pencatatan KTP dan lain-lain sudah satu hari sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan mas" (Wawancara tanggal 13 Juli 2023).

Namun menurut beberapa masyarakat mereka harus meningkatkan kinerja mereka dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Kecepatan waktu serta kesederhanaan prosedur membuat masyarakat dapat lebih menghemat waktu, biaya dan tenaga dalam proses kepengurusan dokumen administrasi kependudukan. Dengan begitu, kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat tidak mustahil untuk diwujudkan. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan masyarakat (Yazid warga kelurahan Ledok Wetan) bahwa;

"Dari segi efektif dan efisien dapat dikatakan cukup mas. Untuk masyarakat sendiri juga tidak usah jauh-jauh datang dikantor dukcapil yang ada di DPMPTSP veteran situ tapi untuk pegawai mereka saya rasa harus lebih giat lagi sih mas menurut saya" (Wawancara tanggal 13 Juli 2023).

7) Berkeadilan

Prinsip-prinsip *good governance* menurut konsep dari UNDP yang ketujuh adalah keadilan. Keadilan mempunyai makna memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup dengan adil tanpa membedakan laki-laki atau perempuan. Singkatnya, prinsip keadilan dalam pemberian pelayanan oleh birokrasi pemerintah merupakan ukuran untuk menilai seberapa jauh bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama

terhadap sistem pelayanan yang dikembangkan dalam birokrasi pemerintah tersebut (Anwar et al., 2021).

Prinsip ini telah diterapkan oleh pihak Dispendukcapil Kabupaten Bojonegoro kepada masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan mereka. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa prinsip *good governance* yakni prinsip berkeadilan sudah diterapkan oleh pihak Dispendukcapil Kabupaten Bojonegoro. Hal ini bisa berjalan dengan baik karena adanya kesadaran para petugas pemberi layanan dan juga didukung oleh arahan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. Hal ini berdasarkan wawancara dengan informan Dispendukcapil Bima bahwa;

"Kita sudah menerapkan itu mas kita sudah banyak kegiatan dari kami yang meningkatkan bagaimana kualitas pelayanan kami terhadap masyarakat terutama terutama kan kami itu benar-benar menerapkan anti korupsi serta kami juga tidak membedakan soal pelayanan antara laki-laki ataupun perempuan" (Wawancara tanggal 13 Juli 2023).

8) Berorientasi Konsesus

Prinsip-prinsip *good governance* menurut konsep dari UNDP yang kedelapan adalah berorientasi konsesus. Menurut Kurniawansyah & Alinse, (2019) berorientasi konsesus memiliki arti tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dalam hal apa yang terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat, pemerintahan yang bisa menjadi penengah dari berbagai perbedaan dan memberikan suatu penyelesaian. Konsensus dalam hal kebijakan-kebijakan serta prosedur berorientasi konsensus *good governance* dapat menjadi perantara bagi para aktor *good governance* dalam meimplementasi dilapangan.

Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan suatu kesimpulan bahwa paradigma *good governance* berorientasi konsensus dalam melihat bagaimanakah sektor pemerintahan dan masyarakat terlibat dalam perumusan hingga penetapan kebijakan. Salah satu wujud bentuk penetapan kebijakan yaitu kebijakan dalam pelayanan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan yang mana kepengurusan dokumen tersebut dapat diajukan lewat kecamatan. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan informan Dispendukcapil bahwa;

"Dalam membutuhkan standard pelayanan kita itu ada skp forum konsultasi publik itumelibatkan tokoh masyarakat, Kepala dinas kita juga turut andil dalam forum konsultasi publik yang salah satunya memuat bahwa

kepengurusan dokumen adminduk dapat diajukan lewat kecamatan” (Wawancara tanggal 13 Juli 2023).

9) Visi Strategis

Prinsip-prinsip *good governance* menurut konsep dari UNDP yang kesembilan adalah visi strategis. Handayani & Ichsana Nur, (2019) mengatakan bahwa visi strategis adalah rancangan kegiatan/program apa yang ingin dicapai untuk mewujudkan tujuan negara serta cara pandang yang strategis akan membuat suatu negara untuk mempertahankan eksistensinya. Prinsip visi strategis merupakan rencana berskala besar yang berorientasi jangkauan masa depan yang jauh serta ditetapkan sedemikian rupa sehingga memungkinkan suatu organisasi berinteraksi secara efektif dengan lingkungannya.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pihak Dispendukcapil sudah menerapkan prinsip terakhir dari *good governance* yaitu visi strategis. Pihak Dispendukcapil Kabupaten memiliki strategi agar visi dan misi yang mereka usung dapat terpenuhi seperti pengajuan layanan administrasi kependudukan yang dulunya harus datang ke kantor Dispendukcapil sekarang dapat mengajukan pelayanan administrasi kependudukan lewat kecamatan dan juga Dispendukcapil memiliki program jemput bola bagi masyarakat yang sudah berusia lanjut. Hal ini berdasarkan wawancara informan Dispendukcapil bahwa;

"Strategi yang kami buat ya dari kegiatan yang kita lakukan mas ,misal program kami jempol produktif terus kemudian panah srikandi, jempol bola ,ODGJ itu kan sesuai dengan visinya terwujudnya masyarakat bojonogoro yang berdokumen kependudukan, yang lengkap dan akurat” (Wawancara tanggal 13 Juli 2023).

Penutup

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian penerapan paradigma *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bojonegoro dapat disimpulkan prinsip *good governance* Dispendukcapil Kabupaten Bojonegoro sudah terlaksana dengan baik. Namun masih ditemukannya dua indikator prinsip *good governance* yang belum begitu terlaksana yaitu prinsip transparansi serta prinsip efektifitas dan efisien. Hal ini dibuktikan dengan

penuturan masyarakat Kabupaten Bojonegoro yang belum puas akan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pihak Dispenduk Kabupaten Bojonegoro

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan, peneliti menyarankan sebaiknya peningkatan pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Caranya adalah memaksimalkan fungsi integrasi pelayanan sesuai dengan tujuan dan standar operasional prosedur, meningkatkan kemampuan untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Pemanfaatan teknologi ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan yang diselenggarakan oleh masing-masing instansi terkait kepada calon pegawai yang belum mampu mengoperasikan teknologi, meningkatkan transparansi pelayanan kependudukan melalui media sosial mengingat masih banyak masyarakat yang bingung mengenai persyaratan penyelenggaraannya pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. Cara lainnya adalah melalui pelaksanaan sosialisasi secara masif untuk memberikan informasi kepada masyarakat Kabupaten Bojonegoro mengenai tersedianya pelayanan administrasi kependudukan melalui kecamatan yang masyarakat terhambat oleh akses cukup jauh dari perkotaan untuk mengurus dokumen kependudukan.

Daftar Pustaka

- Andi Nimah Sulfiani. (2021). Good Governance Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95–116. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i1.59>
- Anwar, M., Fathonah, R., & Alexander, N. (2021). Menelaah Keadilan dalam Kebijakan Penanggulangan Illegal Fishing di Indonesia: Perspektif Konsep Keadilan Thomas Aquinas. *SASI*, 27(2), 126. <https://doi.org/10.47268/sasi.v27i2.357>
- Arif, L., & Hertati, D. (2021). *Devolution in Regional Devices Units in The Sub-District: A Review of Paradigm Construction in Improving Public Services in Sidoarjo Regency*. <https://doi.org/10.4108/eai.21-10-2020.2311852>
- Arif, L., & Kriswibowo, A. (2020). *Administrasi Negara Birokrasi*.
- Duarmas Darmanerus, Rumapea Patar, & Yappi Rompas Welson, (2016). Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat, *Jurnal Administrasi Puiblik*, 1(37), Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/11741>.

- Eduard Yohannis Tamaela, V. Pattiasina, M. B. Dasinapa, Y. Marani and J. A. Duri, (2020). Regional Financial Monitoring Models with Community Partisipation and Public Policy Transparency as Moderators. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(02), Retrieved from <https://www.psychosocial.com/article/PR200745/10811>.
- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal MODERAT*, 7(3), Retrieved from <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat/article/view/2491>.
- Handayani, F., & Ichsana Nur. (2019). Implementasi Good Governance di Indonesia *Publica Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/publica/article/view/7631>.
- Jimly Asshiddiqie. (2015). *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, https://pusdik.mkri.id/materi/materi_24_KONSTITUSI%20DAN%20KONSTITUSIONALISME%20INDONESIA%20-%20Prof.%20Jimly.pdf.
- Kharisma, B. (2014). *Good Governance* Sebagai Suatu Konsep dan Mengapa Penting Dalam Sektor Publik dan Swasta (Suatu Pendekatan Ekonomi Kelembagaan), Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/44240-ID-the-role-of-government-and-its-provision-on-the-quality-of-education-the-case-of.pdf>.
- Kurniawansyah, A. S., & Alinse, R. T. (2019). Desain Program Unggulan pada Sistem Electronic-Government Pemerintah Kabupaten Seluma. *Jurnal Teknologi Informasi*, 3(2), <http://jurnal.una.ac.id/index.php/jurti/article/view/935>.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data Analysis; a Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage. Retrieved from <https://uk.sagepub.com/en-gb/asi/qualitative-data-analysis/book246128#resources>.
- Nailul Isti'annah, S., & Arif, L. (2023). Pendampingan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Optimalisasi Program Kalimasada di Kelurahan Kendangsari. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), Retrieved from https://jurnalfkip.samawa-university.ac.id/KARYA_JPM/article/view/362.
- Nengsih, W., Adnan, Mf., Eriyanti, F., & Fachri Adnan, M. (2019). Penerapan Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang, *JMIAP* 1(2), Retrieved from <https://jmiap.ppj.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/26>.

- Nur Aziza M, & Arif L. (2022). Application of Good Governance Principles in Land Acquisition for Cemeteryn Masangan Kulon Village, Sukodono District, Sidoarjo Regency. *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)*, 10(3), 610–629. Retrieved from <https://journal.umpo.ac.id/index.php/aristo/article/view/MAAAA>.
- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, *Public Policy; Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis* Retrieved from <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj/article/download/28/23/>.
- Rais Rahmat Razak, M., & Harfiah, S. (2018). Partisipasi Masyarakat di Daerah Pegunungan Terhadap Perwujudan Good Governance, *Akmen Jurnal Ilmiah*, 15(3), Retrieved from <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/akmen/article/view/319>.
- Riantari, M., & Muhiddin, A. (2022). Penerapan Prinsip Partisipasi dan Responsibilitas Dalam Proses Pembangunan Desa di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, *Kimap*, 3(2), Retrieved from <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/7380>.
- Runtuwarouw, M. Y., Ilat, V., & Lambey, L. (2019). Analisa Akuntabilitas Belanja Hibah pada Pemerintah Kota Manado, *Jurnal Risat Akuntansi dan Auditing*, 10(2), Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/goodwill/article/view/24976>.
- Setiawan, I. (2016). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Binamarga dan Pematusan, *Jurnal Ilmu dan Risat Akuntansi*, 5(7), Retrieved from <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2027/2050>.