

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DENGAN MENGGUNAKAN  
PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI KANTOR UNIT PELAKSANAAN  
TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KECAMATAN SUKAJADI**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Syarat  
Penyusunan Skripsi  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**Oleh :**

**FANNY RAMADANI**

**NPM : 177310617**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**PEKANBARU**

**2021**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

---

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Fanny Ramadani  
NPM : 177310617  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik Dengan Menggunakan Prinsip *Good Governance* Di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam usulan penelitian ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normative dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diseminarkan.

Turut Menyetujui :

Pekanbaru, 28 Juni 2021

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua

Pembimbing

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

Andriyus., S.Sos., M.Si

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Fanny Ramadani  
NPM : 177310617  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik Dengan Menggunakan Prinsip  
*Good Governance* Di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi.

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konfrehensif Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 23 Agustus 2021

Ketua

Sekretaris

**Andriyus, S.Sos., M.Si**

**Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si**

Anggota

Mengetahui

**Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., MA**

Wakil Dekan I

**Indra Safri, S.Sos., M.Si**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Fanny Ramadani  
NPM : 177310617  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik Dengan Menggunakan Prinsip *Good Governance* Di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 23 Agustus 2021

An. Tim Penguji

Sekretaris

Ketua

**Andriyus, S.Sos., M.Si**

**Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si**

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I

Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan

**Indra Safri, S.Sos., M.Si**

**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Publik Dengan Menggunakan Prinsip Good Governance Di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru. Pada kesempatan ini Penulis menghaturkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu Penulis dalam penyusunan Skripsi ini, antara lain sebagai berikut:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. M.CL sebagai Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Soial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islasm Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di tempat yang beliau pimpin.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memfasilitasi serta mengajarkan ilmu pengetahuan

sehingga telah memperluas wawasan yang sangat membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

4. Bapak Andriyus, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktunya serta memberikan banyak masukan dan pengarahan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah banyak memberikan nasehat serta ilmu pengetahuan selama masa studi.
6. Seluruh Staf, Karyawan/ti Tata Usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis.
7. Teristimewa Penulis haturkan kepada Ayahanda Raffles Ibunda Boniara Kakak Feby Eka Pratiwi dan Kakak Fenty Novrika yang telah melimpahkan kasih sayang, support moril maupun materil serta do'a yang tiada hentinya kepada Penulis.
8. Kepala Sub UPTD dan Pegawai Kantor Camat Kecamatan Sukajadi, serta masyarakat Kecamatan Sukajadi yang telah memberikan data pendukung penulis.
9. Kepada sahabat saya Rahmadania Hasmidah, Wiwi Yuliasri, Putri Sundari, Lastri Agronelita, Ikhroma Zahara Ardha dan Alex yang selalu menemani penulis serta memberi support yang tiada hentinya.

10. Kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2017 Program Studi Ilmu Pemerintahan kelas A Septialdo, Giantoro Biondi, Mochamad Andre Budiawan, dan teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih selama ini telah menemani penulis dalam perkuliahan dan tugas akhir dalam meraih sarjana.
11. Kepada teman seangkatan, kakak-kakak, abang-abang dan adik-adik di Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang membantu penulis dan memberi support tiada hentinya.

Penulis sudah berupaya memberikan hasil terbaik untuk Usulan Penelitian ini, namun Penulis menyadari bahwa Karya ini masih perlu penyempurnaan. Untuk itu, Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan karya ini di masa mendatang dari semua Pihak. Harapan penulis semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat bagi Pembaca.

Pekanbaru, 23 Agustus 2021

Penulis

**Fanny Ramadani**

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	15
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	16
1. Tujuan Pnelitian .....	16
2. Kegunaan Penelitian.....	16
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR .....</b>	<b>18</b>
A. Studi Keepustakaan.....	18
1. Konsep Pemerintah .....	18
a. Ilmu Pemerintahan .....	18
b. Fungsi Pemerintahan.....	21
c. Asas-Asas Pemerintahan.....	23
2. Konsep <i>Good Governance</i> .....	24
3. Konsep Pelayanan Publik.....	29
4. Konsep Kecamatan.....	31
B. Penelitian Terdahulu .....	32
C. Kerangka Pemikiran.....	34
D. Konsep Operasional .....	36
E. Operasional Variabel.....	38
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Tipe Penelitian .....	39
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Informan.....	40
D. Teknik penentuan Key Informan dan Informan Penelitian.....	41
E. Jenis dan Sumber Data .....	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42



G. Teknik Analisis Data.....	43
------------------------------	----

**BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN..... 45**

A. Deskripsi Umum Kecamatan Sukajadi .....	45
1. Keadaan Geografis Kecamatan Sukajadi .....	45
2. Visi dan Misi Kecamatan Sukajadi .....	47
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	48
1. Sejarah Ringkas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	48
2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	50
3. Tupoksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru .....	51

**BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN..... 63**

A. Identitas Informan.....	63
1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
2. Identitas Key Informan dan Informan Berdasarkan Umur .....	64
3. Identitas Key Informan dan Informan Berdasarkan Tingkatan Pendidikan.....	65
B. Pelaksanaan Pelayanan Publik dengan Menggunakan Prinsip Good Governance di Kantor Unit Pelaksanaan Dinas Kecamatan Sukajadi..	66
1. Pelaksanaan <i>Good Governance</i> menggunakan Prinsip Pengawasan	69
2. Pelaksanaan <i>Good Governance</i> Menggunakan Prinsip Profesionalisme.....	72
3. Pelaksanaan <i>Good Governance</i> Menggunakan Prinsip Efektivitas dan Efisiensi .....	76
4. Pelaksanaan <i>Good Governance</i> Menggunakan Prinsip Transparansi .....	81
5. Pelaksanaan <i>Good Governance</i> Menggunakan Prinsip Kesetaraan.	85
C. Faktor-Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Menggunakan Prinsip Good Governance Di Kantor UPTD Kecamatan Sukajadi .....	91

**BAB VI : PENTUP..... 95**

A. Kesimpulan .....	95
B. Saran .....	96

**DAFTAR PUSTAKA .....** 98

**LAMPIRAN.....** 103

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	: Tabel Jumlah Kelurahan Kecamatan Sukajadi .....	5
Tabel I.2	: Tabel Jenis Bentuk Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Sukajadi .....	6
Tabel I.3	: Data Pelayana KTP-el di Kantor Camat Sukajadi Tahun 2019 .....	10
Tabel II.1	:Operasional Variabel Pelaksanaan Pelayanan Publik Dengan Menggunakan Prinsip Good Governance Di Kecamatan Sukajadi....	38
Tabel IV.1	: Luas Wilayah dan Presentase Luas Wilayah Menurut Kelurahan di Kecamatan Sukajadi 2019.....	46
Tabel IV.2	:Tinggi Wilayah di Atas Permukaan Laut menurut Kelurahan di Kecamatan Sukajadi, 2019.....	47
Tabel V.1	: Identitas Key Informan dan Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel V.2	: Identitas Key Informan dan Informan Berdasarkan Tingkatan Umur ...	64
Tabel V.3	: Identitas Responden Berdasarkan Tingkatan Pendidikan.....	65

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar II.1 : Kerangka Pemikiran Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Dengan Menggunakan Prinsip Good Governance Di Kecamatan Sukajadi ..... 35
- Gambar IV.1 : Presentase Luas Wilayah Kelurahan Di Kecamatan Sukajadi, 2019 .....46



## PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian komprehensif penelitian yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fanny Ramadani  
Npm : 177310617  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik Dengan Menggunakan Prinsip *Good Governance* Di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi

Atas nama yang didaftarkan pada ujian komprehensif penelitian ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa naskah Skripsi ini benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Universitas.
3. Bahwa apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Pekanbaru, 28 Juni 2021



Fanny Ramadani

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DENGAN MENGGUNAKAN  
PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI KANTOR UNIT PELAKSANAAN  
TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KECAMATAN SUKAJADI**

**ABSTRAK**

Fanny Ramadani

Kata Kunci : Pelaksanaan *Good Governance*, Pelayanan Publik

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dengan menggunakan prinsip *Good Governance* di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi. Penelitian dalam tulisan ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang fenomena-fenomena yang terjadi dalam kaitannya dengan masalah yang diteliti. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri, dan sekaligus berperan sebagai alat pengumpul data. Peneliti sebagai instrument penelitian bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan realible. Hal ini mungkin dapat dipenuhi karena peneliti langsung ke lapangan melakukan pengamatan dan wawancara dengan informan. Hasil penelitian mengenai Pelaksanaan Pelayanan Publik dengan menggunakan Prinsip *Good Governance* di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi melalui lima indikator. *Pertama*, Prinsip Pengawasan di Kantor UPTD Kecamatan Sukajadi sudah berjalan dengan baik secara internal, apalagi dengan kondisi yang sedang pandemi seperti ini mereka memanfaatkan internet untuk saling berinteraksi antar dinas terkait. *Kedua*, Prinsip Profesionalisme di Kantor UPTD Kecamatan Sukajadi masih didapati pegawai yang kurang disiplin dimana pegawai dijumpai meninggalkan perkerjaannya di saat jam kerja sehingga membuat masyarakat menunggu untuk menerima layanan. *Ketiga*, Prinsip Efektifitas dan Efisiensi di Kantor UPTD Kecamatan Sukajadi belum sepenuhnya terpenuhi, karena nyatanya masih banyak masyarakat yang mengeluh bahwa penyelesaian pembuatan KTP-el tidak tepat waktu. *Keempat*, Prinsip Transparansi di Kantor UPTD Kecamatan Sukajadi sudah berjalan dengan baik mengenai kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi dengan mengakses situs web resmi yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru. Dan *kelima*, Prinsip Kesetaraan di Kantor UPTD Kecamatan Sukajadi sudah berjalan dengan baik karena pegawai sudah adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES USING GOOD  
GOVERNANCE PRINCIPLES IN THE OFFICE OF THE TECHNICAL  
IMPLEMENTATION UNIT OF THE DEPARTMENT OF POPULATION  
AND CIVIL REGISTRATION, SUKAJADI DISTRICT**

**ABSTRACT**

Fanny Ramadani

Keywords: Implementation of Good Governance, Public Service

The purpose of this study is to describe how the implementation of public services using the principles of Good Governance in the Office of the Technical Implementation Unit of the Population and Civil Registration Office of Sukajadi District. The research in this paper was conducted using a qualitative type of research. Qualitative research is to get a clearer picture of the phenomena that occur in relation to the problem under study. The research instrument is the researcher himself, and at the same time acts as a data collection tool. The researcher as a research instrument aims to obtain valid and reliable data. This may be fulfilled because the researcher went directly to the field to make observations and interviews with informants. The results of the research on the implementation of public services using the principles of good governance in the Office of the Technical Implementation Unit of the Population and Civil Registration Office of Sukajadi District through five indicators. *First*, the Principles of Supervision at the Sukajadi District UPTD Office have been running well internally, especially with conditions that are currently in a pandemic like this they use the internet to interact with each other between related agencies. *Second*, the principle of professionalism at the Sukajadi District UPTD Office is still found to be undisciplined employees where employees are found leaving their jobs during working hours, causing the community to wait to receive services. *Third*, the Principles of Effectiveness and Efficiency at the Sukajadi District UPTD Office have not been fully fulfilled, because in fact there are still many people who complain that the completion of the KTP-el making is not on time. *Fourth*, the principle of transparency at the Sukajadi District UPTD Office has been running well regarding the ease of public access to information by accessing the official website provided by the Pekanbaru City Disdukcapil. And *fifth*, the Equality Principle in the Sukajadi District UPTD Office has been going well because employees have been fair in providing services to the community.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

*Good Governance* adalah salah satu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang sangat solid dan bertanggung jawab dan sejalan dengan berbagai prinsip demokrasi yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif. Secara umum *Good Governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindungi. Oleh sebab itu disektor publik governance diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik dengan melibatkan pengambilan kebijakan, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik dan pemanfaatan beragam sumber daya seperti sumber daya alam keuangan dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas, keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilita.(Nasution, 2018)

*Government* dan *governance* berbeda, perbedaannya terletak antara konsep pada bagaimana cara penyelenggaraan otoritas politik, ekonomi dan administrasi dalam pengelolaan urusan suatu bangsa. Konsep *government* terletak pada peranan pemerintah yang lebih dominan dalam penyelenggaran berbagai otoritas negara. Sedangkan dalam *governance* mengandung makna

bagaimana cara suatu bangsa mendistribusikan kekuasaan dan mengelola sumberdaya dan berbagai masalah yang dihadapi masyarakat.(Adianto, 2017)

*Good Governance* merupakan konsep utama bagi perbaikan penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara di Indonesia. *Good Governance* merupakan hal baru dalam melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan publik di era reformasi. Pelayanan publik menurut UU No 25 Tahun 2009 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 penyelenggaraan pelayanan publik.(Cahyadi, 2017)

*Good Governance* merupakan konsep pada otonomi daerah dalam rangka mewujudkan suatu pemerintahan yang sehat dan bersih dan juga merupakan suatu hal yang perlu diimplementasikan pada era otonomi daerah saat ini dalam rangka mewujudkan suatu pemerintahan yang lebih mengedepankan prinsip- prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini di dukung dengan diberlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan peluang lebih besar bagi terlaksananya asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan, serta prinsip-prinsip Otonomi Daerah sehingga pemerintah daerah mampu menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat (publik services) secara optimal dan tidak terlalu bergantung lagi kepada pemerintah pusat (sentralistik) .(Munaf, 2018)



*Good Governance* mempunyai tujuan utama memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat untuk memuaskan publik atas kinerja birokrasi yang sesungguhnya. Prinsip-prinsip *Good Governance* merupakan satu kesatuan yang tidak dapat berdiri sendiri. Dalam pelayanan public jika kedelapan prinsip ini di terapkan maka terciptalah pemerintahan yang baik. Akan tetapi dengan melihat kebelakang bahwa pada dasarnya unsur- unsur dalam pemerintahan (*governance stakeholder*) dapat di kelompokkan menjadi 3 kategori, yaitu:

1. Negara/pemerintahan : Pemerintahan pada dasarnya adalah kegiatan kenegaraan, tetapi lebih jauh dari itu melibatkan juga sektor swasta dan kelembagaan masyarakat.
2. Sektor swasta: Pelaku sektor swasta meliputi perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi sistem pasar.
3. Masyarakat: Kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada di antara pemerintah dan perseorangan. Yang mencakup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara social, politik dan ekonomi.

Saat ini kenyatannya pelaksanaan kehidupan Negara, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah di era globalisasi, reformasi, demokratisasi, dan otonomi daerah, masih menghadapi berbagai masalah dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya guna mewujudkan *Good Governance* secara utuh. Mewujudkan

prinsip *Good Governance* dapat dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antara pemerintah, swasta dan masyarakat.

Menurut Dwi Yanto (2008:80) ada 5 indikator *Good Governance* yaitu:

- a. Pengawasan: Meningkatkan upaya pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dengan mengusahakan keterlibatan swasta dan masyarakat
- b. Profesionalisme: Meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggaraan pemerintahan untuk mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya terjangkau
- c. Efisiensi&Efektivitas: Menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara penuh dan bertanggung jawab
- d. Transparansi: Menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi
- e. Kesetaraan: Memberi peluang yang sama bagi setiap masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan.

Syahrul Yasin Limpo mengatakan bahwa. “Prinsip-prinsip *Good Governance* belum diterapkan sepenuhnya dalam pelaksanaan fungsi pengawasan di daerah, khususnya terhadap pelayanan publik. Disebabkan lemahnya dukungan substansi produk hukum, partisipasi sosial, transparansi, akuntabilitas dalam penyelenggaraan

pelayanan publik, kurangnya tanggung jawab penyelenggara pemerintahan daerah, serta belum jelasnya mekanisme penerapan prinsip-prinsip tersebut”. (Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Darmanerus Duarmas, 1999)

Prinsip-prinsip tersebut memang masih sangat sulit dijumpai penerapannya, karena instansi-instansi di Indonesia masih sering menggunakan pelayanan yang berlandaskan pada “kebiasaan”, dan pemerintah yang berfungsi menjadi pelayan publik masih sering sekali ditemukan tidak cakap hukum, salah satunya di tingkat kecamatan. Penerapan *Good Governance* termasuk kebutuhan mutlak dalam penyelenggaraan pemerintahan termasuk pemerintah kecamatan. Kecamatan sebagai perangkat daerah sangat mempunyai peran strategis sebagai barometer penyelenggaraan pelayanan publik.

Kecamatan Sukajadi memiliki letak yang sangat strategis terletak pada bagian barat pusat Kota Pekanbaru dengan luas Wilayah: 3,76 Km<sup>2</sup> terdiri dari 7 (tujuh) Kelurahan terdiri dari :

**Tabel I.1 : Tabel Jumlah Kelurahan Kecamatan Sukajadi**

No	Kelurahan
1	Kelurahan Jadirejo
2	Kelurahan Kampung Tengah
3	Kelurahan Kampung Melayu
4	Kelurahan Kedung Sari
5	Kelurahan Harjosari
6	Kelurahan Sukajadi
7	Kelurahan Pulau Karam

*Sumber data : Kantor Kecamatan Sukajadi*

Dalam penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan Sukajadi sampai saat ini berjalan dengan jangkauan pelayanan 7 Kelurahan, 38 RW dan 147 RT. Dimana untuk memudahkan pelayanan masyarakat sudah dibuka loket pelayanan di Kantor Kecamatan.

**Tabel I.2 : Tabel Jenis Bentuk Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Sukajadi**

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Urusan
1	Administrasi Kependudukan	Surat keterangan kartu tandapenduduk (KTP) Surat keterangan kartu keluarga(KK) Surat akte kelahiran Surat Pindah
2	Surat pengantar perizinan	Surat tempat izin usaha Surat izin mendirikan bangunan (IMB)
3	Surat pengantar keterangan	Surat keterangan ganti rugi (SKGR).
4	Surat-surat lainnya	Legalisi surat rekomendasi.

*Sumber : Kantor Camat Sukajadi 2020*

Berdasarkan tabel di atas jenis bentuk pelayanan pada Kantor Kecamatan Sukajadi meliputi pelayanan Administrasi Kependudukan, Surat pengantar perizinan, Surat pengantar keterangan.

Dalam penelitian ini peneliti melihat bagaimana pelayanan Surat keterangan kartu tanda penduduk (KTP Elektronik) pada Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Sukajadi karna KTP-el bukan merupakan tanggung jawab kecamatan melainkan DISDUK CAPIL tetapi di setiap

kecamatan terdapat UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas sebagai tempat pengurusan KTP-el.

Sebagai organisasi sektor publik, pegawai dituntut memiliki kinerja yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dan mendorong pemerintah untuk bisa tanggap akan tuntutan masyarakat, dengan berupaya memberikan pelayanan terbaik secara transparan dan berkualitas serta adanya pembagian tugas yang baik pada pemerintahan. Kinerja pegawai yang mencerminkan pada prinsip *Good Governance* mendukung terlaksananya pemerintahan yang demokratis dan masyarakat dapat memiliki kepercayaannya terhadap kinerja pegawai, bahwa disetiap kinerja pegawai yang mencerminkan pada prinsip-prinsip *Good Governance* diharapkan memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

*Good Governance* diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik yang buruk dimata masyarakat. Beberapa masalah pelayanan public adalah seperti banyaknya tindakan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) pada setiap instansi pemerintah baik pusat maupun di daerah , birokrasi yang lamban dan berbelit- belit, pegawai pemerintah yang tidak ramah, tertutupnya informasi kepada masyarakat, pemborososan anggaran pada hal-hal yang tidak mendukung kesejahteraan masyarakat, ketidak bebasan mengeluarkan pendapat, kritikan dan saran, serta masalah diskriminasi pelayanan yang sering melihat suku, agama, jabatan dan status sosial masyarakat.

Saat ini fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan banyak dengan permasalahan, misalnya prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit dan ketidakpastian waktu. Hal tersebut menjadikan ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi, mengakibatkan masyarakat mencari jalan alternatif agar mendapatkan pelayanan dengan cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yaitu: pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu. (Usman, 2011)

Berangkat dari konsep dan kondisi empiris tersebut diatas, peneliti mengambil locus penelitian yaitu kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru untuk melihat bagaimana penerapan *Good Governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan karena kecamatan merupakan pelayanan publik yang sangat di perlukan masyarakat. Selain itu alasan kenapa Kecamatan di jadikan locus penelitian karena peneliti masih memukan pelayanan yang kurang memuaskan masyarakat.

Penelitian menjadi lebih menarik sebab adanya perubahan regulasi dengan diperkuatnya posisi kecamatan dalam regulasi terbaru dengan diterbitkannya KEPMENPAN No 15 tahun 2014 sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan mampu menjadikan kecamatan menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* dengan optimal untuk melaksanakan fungsinya.(Munaf, 2018)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa setiap Penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Seterusnya tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang tersebut, diperlukan penyusunan dan penerapan standar pelayanan. Hal tersebut agar menjadi acuan bagi penyelenggara dan masyarakat dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Oleh karena itu Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. (Munaf, 2018)

Regulasi tersebut sebagai acuan bagi penyelenggara dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, untuk memberikan pelayanan yang sesuai dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaksana birokrat mendapat kepercayaan masyarakat. Tujuannya adalah supaya setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan dengan baik dan konsisten termasuk pada tingkat Kecamatan. Adanya permasalahan tentang pelayanan publik memicu tuntutan perubahan atau reformasi, dimana pemerintah dituntut untuk;

- 1)Memiliki kemampuan menumbuhkan *Good Governance*,
- 2)Memiliki kemampuan untuk memberikan hak-hak oleh aparat pelayan kepada masyarakat,
- 3)Memiliki

pemahaman yang krisis, 4)Memiliki kemampuan profesional, public accountability and responsibility, 5)Memiliki kemampuan untuk memenuhi dan melindungi kepentingan masyarakat.(Sahuri, 2007)

Dalam penelitian ini penulis melihat bagaimana pelayanan KTP-el yang ada di kantor UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru. Peraturan daerah No. 05 Tahun 2008 Pemko Pekanbaru dalam hal pelaksanaan administrasi kependudukan masih dilakukan di tingkat kecamatan (Peraturan Daerah No. 08 Tahun 2000), artinya seluruh urusan tentang Administrasi Kependudukan (KTP-el) di lakukan di Kecamatan masing-masing sesuai dengan PERDA yang berlaku. Oleh karena ini Kantor UPTD ada disetiap kecamatan.

**Tabel I.3 : Data Pelayana KTP-el di Kantor Camat Sukajadi Tahun 2019**

Jenis Pelayanan	Jumlah
Perekaman KTP-el	6000 Orang
Pengambilan Berkas	1200 Orang

*Sumber :Kantor Camat Sukajadi 2020*

Kecamatan sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota mempunyai peran yang sangat strategis, karena sebagai ujung tombak pelayanan, barometer penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelenggaraan pelayanan Pemerintahan Daerah di Kabupaten/Kota.

Adapun tujuan dilaksanakannya Penyelenggaraan administrasi kependudukan menurut UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan untuk:



- 1) Memberi keabsahan identitas dan kepastian Hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kapendudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk
- 2) Memberi perlindungan status hak sipil penduduk
- 3) Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya
- 4) Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu
- 5) Menyediakan data penduduk yang memadai rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Syarat – syarat pengurusan KTP-el di Pekanbaru adalah sebagai berikut:

- 1) Mengurus resi di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) di setiap kecamatan
- 2) Fotocopy Kartu Keluarga (KK) yang asli
- 3) Memiliki surat keterangan pindah atau surat keterangan datang bagi warga dari luar Pekanbaru

- 4) Memiliki surat keterangan pindah dari perwakilan RI bagi warga dari luar negeri
- 5) Menunjukkan KTP-el yang lama apabila ingin melakukan perubahan data
- 6) Bagi warga yang KTP-el nya hilang atau rusak, maka wajib menunjukkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian
- 7) Fotocopy Akte Kelahiran

Berdasarkan kenyataan yang penulis dapatkan di lapangan, pelayanan yang di berikan kepada masyarakat di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi masih kurang sesuai dengan keinginan masyarakat dan dirasakan masih banyak menimbulkan permasalahan seperti untuk lamanya proses pembuatan KTP-el hingga selesai, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Salah satu poin dari regulasi yang efektif untuk pembuatan KTP-el dalam rentang waktu 3 hari. Tetapi kenyataannya sering kita jumpai waktu yang dibutuhkan tidak sesuai yaitu memakan waktu mencapai 1 minggu hingga ketidakjelasan berapa lama menunggu.

Kartu Tanda Penduduk Elektrronik (KTP-el) selain hal yang dibutuhkan disetiap lapisan masyarakat juga menjadi masalah, terutama dalam pelayan pembuatan. Ketidakadilan dalam pemberian pelayanan yang diberikan antara kerabat yang dikenal dengan yang tidak kenal juga menjadi permasalahan. Aspek- aspek

kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas.

Standar pelayan dalam pembuatan KTP elektronik adalah:

1. Persyaratan
  - a. Telah mencapai umur 17 tahun ke atas.
  - b. Fotocopy kartu keluarga (KK).
  - c. Fotocopy Akte Kelahiran.
  - d. KTP asli lama untuk perpanjangan KTP.
2. Prosedur
  - a. Meminta surat pengantar dari RT dan RW.
  - b. Fotocopy Kartu Keluarga (KK).
  - c. Fotocopy Akte Kelahiran.
  - d. Surat keterangan pindah dari kota asal, jika bukan asli warga setempat.
3. Waktu penyelesaian : 3 Hari Kerja
4. Biaya: Rp.0,00
5. Sanksi administrasi (Denda)

Kebijakan yang berkaitan dengan kartu tanda penduduk berbasis elektronik, diatur melalui Peraturan Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman

Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Penerapan prinsip *Good Governance* di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi di nilai masih belum memuaskan masyarakat sepenuhnya. Oleh karena itu penulis tertarik meneliti permasalahan di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi dalam memberikan pelayanan KTP-el menggunakan prinsip *Good Governance* yang di kemukakan oleh Dwiyanto (2008:80) yaitu pengawasan, profesionalisme, efisiensi & efektivitas, transparansi dan kesetaraan.

*Good Governance* merupakan isu yang paling utama dalam pengelolaan administrasi publik saat ini. Pelayanan pembuatan KTP-el telah memberikan kontribusi yang berlangsung begitu banyak di Kecamatan Sukajadi mulai dari KTP biru sampai dengan KTP-el. Upaya pemerintah dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan pengurusan pembuatan KTP-el dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* yang diharapkan memenuhi pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Efektif dan Efisien pelayanan yang diberikan masih belum baik. Ketidak efektifan tersebut terlihat pada pelayanan pembuatan KTP-el di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi, karena ketidakpastian berapa lama waktu menunggu selesainya KTP-el sehingga masyarakat yang ingin

mendapatkan KTP-el harus menanyakan langsung dan datang ke kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi.

Dari penjelasan di atas, penulis menyimpulkan fenomena sebagai berikut:

1. Kurangnya tanggung jawab dalam pekerjaan dan dapat dilihat dari masih seringnya pekerjaan yang tidak tepat waktu dalam proses pembuatan KTP-el. Kerena untuk standar pelayanan KTP-el di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi jangka waktu penyelesaian maksimal 3 hari kerja dan menurut Standar Operasiona Prosedur (SOP) waktu yang di butuhkan untuk proses satu permohonan pembuatan KTP-el di mulai dari penyerahan berkas sampai tahap akhir hanya menghabiskan waktu 50 menit per berkas.
2. Masih terdapat masyarakat yang merasa kurangnya profesionalisme pegawai dalam pengurusan KTP-el menyebabkan masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik.

Penelitian tentang penerapan *Good Governance* di kecamatan, yang ditulis dalam karya ilmiah dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Publik Dengan Menggunakan Prinsip *Good Governance* Di Kecamatan Sukajadi”.

## **B. Rumusan Masalah**

Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* di dalam instansi pemerintah khususnya kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi

menjadi keharusan karena dalam pelaksanaannya prinsip-prinsip ini berguna sebagai landasan dan juga batasan. Oleh sebab itu apabila prinsip-prinsip *Good Governance* di terapkan dengan baik maka dalam hal pelaksanaan tugas dan fungsi dan juga pemberian pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik. Setelah pemaparan fenomena yang peneliti jelaskan diatas dapat di rumuskan “Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Menggunakan Prinsip *Good Governance* Di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi”

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

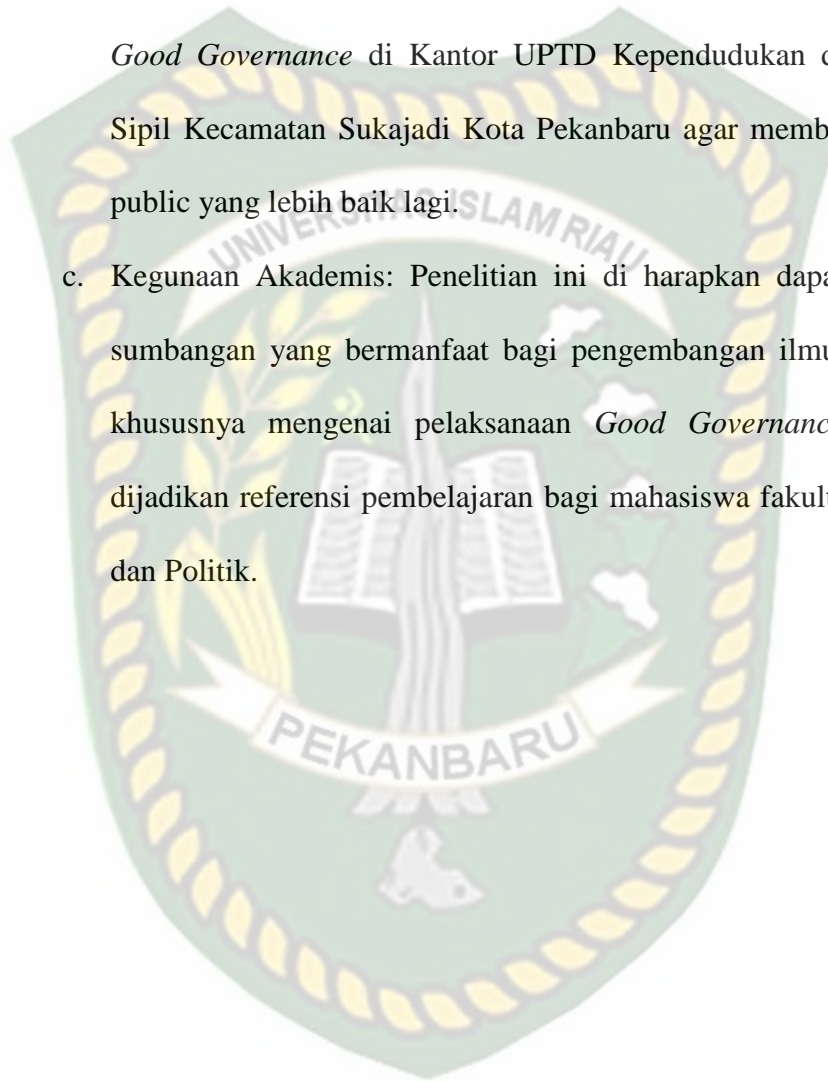
#### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayan publik menggunakan prinsip *Good Governance* di Kantor UPTD Kecamatan Sukajadi.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan public menggunakan prinsip *Good Governance* di Kantor UPTD Kecamatan Sukajadi.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Kegunaan Teoritis: Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah tentang penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi peneliti lain yang sejenis di masa yang akan datang.

- b. Kegunaan Praktis: Sebagai bahan pertimbangan dan telaah/masalah bagi pihak Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi dalam pelaksanaan pelayanan dengan prinsip *Good Governance* di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru agar memberikan pelayanan public yang lebih baik lagi.
- c. Kegunaan Akademis: Penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai pelaksanaan *Good Governance* yang dapat dijadikan referensi pembelajaran bagi mahasiswa fakultas Ilmu Sosial dan Politik.





Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Pemerintah

###### a. Ilmu Pemerintahan

Dalam menjalankan suatu Negara untuk dapat mencapai kesejahteraan dan ketentraman untuk rakyatnya maka dibutuhkan seorang pemimpin untuk mengatur dan mengelola sumber daya untuk mencapai tujuan Negara. Didalam ilmu politik dikenal dengan istilah pemerintahan. Dan kegiatan pemerintahan dalam menjalankan kekuasaan Negara biasanya disebut dengan istilah Pemerintahan.

Untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka penulis merangkaikan beberapa pendapat para ahli sesuai dengan tujuan penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan disandingkan pada permasalahan untuk memperoleh hasil yang baik.

Menurut Ndraha (2005:36), Pemerintah adalah semua badan atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, dan yang dimaksud dengan pemerintahan adalah proses pemenuhan kebutuhan dan kepentingan manusia masyarakat. Konteks Pemerintahan menunjukkan bahwa hubungan yang ada antara struktur pemerintah dengan rakyat adalah hubungan yang saling menguatkan, yaitu bahwa pemerintah disuatu sisi berke wajiban untuk melindungi dan mengikutikan

kesejahteraan rakyat dan disisi lain rakyat berkewajiban mengikuti dan mentaati pemerintah berdasarkan kewenangan yang dimilikinya.

Selanjunya Ndraha (2005;7) mengemukakan ruang lingkup ilmu pemerintahan terdiri dari;

- a. Yang diperintah.
- b. Tuntunan yang diperintah
- c. Pemerintahan.
- d. Kewenangan, kewajiban, dan tanggung jawab pemerintah.
- e. Hubungan pemerintah.

Menurut Napitupulu (2007:9) istilah pemerintah mengandung arti lembaga atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintah, sedangkan pemerintahan adalah proses berlangsungnya kegiatan atau perbuatan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara. Dengan demikian, pemerintah dapat diartikan sebagai orang, badan atau aparat yang mengeluarkan atau memberi perintah.

Selanjutnya menurut Yusti Munaf (2016:47) Pemerintahan dalam paradigma lama memiliki objek material yaitu Negara sehingga pemerintah berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradigma baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu cara untuk menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/Negara.

Menurut Sedarmayanti (2004:9) Pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagai pemerintah yang menghormati kedaulatan rakyat, yang memiliki tugas pokok yang mencakup:

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa
4. Melaksanakan ketertiban umum, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pemerintahan adalah gejala yang kompleks dan berkembang setua dunia ini. Ia menjadi bermakna ketika mampu memberi arti seluas-luasnya bagi kemaslahatan banyak orang. Kondisi ini mensyaratkan agar pemerintahan dapat berkembang sebagai cara pengelolaan kehidupan bersama yang bermanfaat dan dapat diterima secara universal melalui distribusi nilai secara wajar dan merata. Dengan pemahaman itu, maka keterlibatan segenap masyarakat sebagai pemetik manfaat dalam segala proses pemerintahan diharapkan mampu melahirkan kesejahteraan yang dapat dinikmati oleh setiap orang. Tanpa itu, pemerintahan lebih terlihat sebagai segala sebaliknya, yakni dapat menimbulkan dampak buruk dan penderitaan dimana-mana.

Ilmu pemerintahn adalah sekelompok orang yang diberikan kekuasaan legal oleh masyarakat setempat untuk melaksanakan pengaturan atas interaksi yang terjadi dalam pergaulan masyarakat ( baik antara individu dengan individu, individu dengan

lembaga pemerintahan, lembaga pemerintahan dengan pihak swasta, maupun pihak swasta dengan individu) untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan hidup sehari-hari, sehingga interaksi tersebut dapat berjalan secara harmonis. (Nurcholis,2005 : 112).

### **b. Fungsi Pemerintahan**

Ndraha (2000:70) menyebutkan bahwa pemerintah memegang pertanggung jawaban atas kepentingan rakyat, dan Ndraha juga mengatakan bahwa pemerintah adalah semua beban yang memproduksi, mendistribusikan, atau menjual alat pemenuhan kebutuhan masyarakat berbentuk jasa publik dan layanan sipil.

Selanjutnya dikemukakan oleh Rasyid (2000:13) yang mengatakan secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan adalah:

- a. Menjamin keamanan Negara dari semua kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga supaya tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menjatuhkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
- b. Menjaga ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan diantara masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi di dalam masyarakat berlangsung secara damai.
- c. Menjamin diterapkannya perbuatan yang adil kepada setiap masyarakat dengan tidak membedakan status yang melatarbelakangi keberadaan mereka.

- d. Melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan.
- e. Melakukan upaya-upaya agar meningkatkan kesejahteraan sosial, seperti membantu orang miskin dan memelihara orang cacat, jompo dan anak terlantar dan menampung serta menyalurkan para gelandangan ke sektor kegiatan yang produktif, dan sebagainya.
- f. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas, seperti mengendalikan laju inflasi, menciptakan lapangan kerja baru, memajukan perdagangan dalam negeri antar bangsa, dan kebijakan lain yang secara langsung menjamin peningkatan ketahanan ekonomi negara dan masyarakat.
- g. Menerapkan kebijakan agar memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup, seperti air, tanah dan hutan.

Menurut Ndraha (2001:85), fungsi pemerintahan diringkas menjadi 2 macam fungsi, yaitu:

- a. Pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (service), sebagai pemberi jasa publik yang baik termasuk layanan birokrasi.
- b. Pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (empowerment), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan.

Begitu luas tugas dan fungsi pemerintahan, membuat pemerintah harus memikul tanggung jawab yang sangat besar. Untuk memegang tugas yang berat itu, selain diperlukan sumber daya, dukungan lingkungan, dibutuhkan institusi yang kuat yang didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di dalam masyarakat dan pemerintahan.

### **c. Asas-Asas Pemerintahan**

Perundang-undangan Republik Indonesia mengatur tentang prinsip atau asas dari pemerintahan yang baik yaitu Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme disebutkan asas umum penyelenggara negara yaitu:

1. Asas Kepastian Hukum adalah asas di dalam Negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan Penyelenggara Negara
2. Asas Tertib Penyelenggaraan Negara adalah asas yang menjadi dasar keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggaraan Negara
3. Asas Kepentingan Umum adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan umum
4. Asas Keterbukaan adalah asas yang terbuka terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif
5. Asas Proporsionalitas adalah asas yang mendahulukan keseimbangan antara hak dan kewajiban Penyelenggara Negara

6. Asas Profesionalitas adalah asas yang mendahulukan keahlian yang berdasarkan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
7. Asas Akuntabilitas adalah asas yang menenapkan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan Penyelenggara Negara dapat di pertanggung jawabkan kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi Negara yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

## 2. Konsep *Good Governance*

Menurut Dwi Yanto (2008:80) ada 5 indikator *Good Governance* yaitu:

- a. Pengawasan: Meningkatkan upaya pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dengan mengusahakan keterlibatan swasta dan masyarakat
- b. Profesionalisme: Meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggaraan pemerintahan untuk mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya terjangkau
- c. Efisiensi&Efektivitas: Menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara penuh dan bertanggung jawab

- d. **Transparansi:** Menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi
- e. **Kesetaraan:** Memberi peluang yang sama bagi setiap masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan

Istilah *Governance* sudah dikenal dalam literature administrasi dan ilmu politik hampir 120 tahun, sejak Woodrow Wilson memperkenalkan bidang studi tersebut kira-kira 120 tahun yang lalu. Akan tetapi selama itu *Governance* hanya digunakan dalam konteks pengelolaan organisasi dan lembaga pendidikan tinggi. Oleh para teoritis dan praktisi administrasi Negara di Indonesia, istilah *Good Governance* telah diterjemahkan menjadi penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab dan ada juga yang mengartikan sebagai pemerintahan yang bersih (Nuryanto.A.Daim 2014:43)

Jumlah komponen ataupun prinsip yang melandasi tata pemerintahan yang baik sangat bervariasi dari satu institusi ke institusi lainnya dan dari satu pakar ke pakar lainnya. Namun paling tidak ada sejumlah prinsip yang dianggap sebagai prinsip yang paling utama yang melandasi *Good Governance* yaitu transparansi, partisipasi dan akuntabilitas (Sedarmayanti,2009;289).

Sejalan dengan hal tersebut governance sering diartikan sebagai keperintahanyang baik.Lebih lanjut, United Nation Development Program (UNDP) merumuskan bahwa setidaknya ada tiga pihak yang berperan sebagai pelaku dalam *Good Governance* yaitu:



- a. Negara atau pemerintah
- b. Sektor privat (sektor swasta atau dunia usaha)
- c. Masyarakat sipil (civil society).

Setiap pelaku tersebut memiliki peran masing-masing demi terbentuknya *Good Governance*. Secara umum, pemerintah berperan untuk menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif sedangkan sektor privat memiliki peran untuk menggerakkan dunia usaha sehingga dapat memberikan lapangan pekerjaan dan pendapatan. Sementara masyarakat sipil berperan untuk memfasilitasi interaksi-interaksi sosial politik dan mobilitas kelompok-kelompok masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas politik, ekonomi, sosial dan budaya.

UNDP (United Nation Development Program) ada 9 karakteristik *Good Governance* sebagai berikut:

1. Partisipasi, yaitu menuntut setiap warga Negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara.
2. Penegakan Hukum, yaitu salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang dilaksanakan dengan adil dan tanpa pandang bulu.
3. Transparansi, yaitu adanya keterbukaan yang mencakup aspek aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana-dana publik sampai pada tahapan evaluasi

4. Daya tanggap, yaitu proses yang dilakukan di setiap institusi harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan.
5. Berorientasi konsensus, yaitu bertindak sebagai mediator bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai kesepakatan.
6. Berkeadilan, yaitu memberikan kesempatan yang sama terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
7. Efektivitas dan efisiensi, yaitu segala proses dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya terhadap sumber yang ada.
8. Akuntabilitas, yaitu para pengambil keputusan harus bertanggung jawab kepada publik sesuai dengan jenis keputusan, baik internal maupun eksternal.
9. Bervisi strategis, yaitu para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan manusia dengan memahami aspek-aspek historis, kultural, dan kompleksitas sosial yang mendasari perspektif mereka.

Prinsip- prinsip itulah yang melekat pada pemerintahan dalam hal mencapai apa yang di harapkan sehingga hubungan dengan masyarakat dapat berjalan dengan baik.(Rasul, 1997). Sedangkan World Bank mendefenisikan governance sebagai “*the way state power is used in managing economic and resources for development society*”. Dalam hal ini World Bank lebih menekankan pada cara pemerintah mengelola sumber daya sosial dan ekonomi untuk kepentingan pembangunan

masyarakat, sedangkan UNDP lebih menekankan pada aspek politik, ekonomi, dan administrative dalam pengelolaan negara di semua tingkatan.

Selanjutnya menurut Mardiasmo (1999 : 18) *Good Governance* merupakan suatu konsep pendekatan yang mengarah kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik. Negara dengan birokrasi pemerintahan dituntut agar merubah pola pelayanan diri birokratis elitis menjadi birokrasi populis.

Menurut Mifta Toha (2004:72) selain dari bagian pemerintah, swasta, atau rakyat, ada satu bagian yang sangat mempengaruhi untuk melahirkan suatu pemerintahan yang baik yaitu moral. Moral menghubungkan dan melekat erat pada ketiga komponen tersebut yang saling berinteraksi menciptakan pemerintahan yang baik. Moral merupakan operasionalisasi dari sikap dan pribadi seseorang yang beragama. Ajaran agama pada pribadi-pribadi yang berada pada ketiga bagian tersebut. Dengan melaksanakan ajaran agama pada ketiga bagian tersebut, maka moral masing-masing pelaku akan berperan besar sekali dalam menciptakan pemerintahan yang baik.

### **3. Konsep Pelayanan Publik**

Surjadi (2012:9) menyatakan bahwa pada hakekatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Sinambela (2014:5), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang

sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, seperti kebutuhan akan kesehatan pendidikan dan lain-lain.

Sementara Undang – Undang No. 25 Tahun 2009. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 public. Adapun bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan public harus berasaskan yakni:

1. Kepentingan umum: Kepentingan yang harus didahulukan dari kepentingan-kepentingan yang lain dengan tetap memperhatikan porsi pentingnya dan tetap menghormati kepentingan- kepentingan lain.
2. Kepastian hukum: Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Keadaan dimana perilaku manusia, baik individu, kelompok, maupun organisasi, terikat dan berada dalam koridor yang sudah digariskan oleh aturan hukum.
3. Kesamaan hak: Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban: Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
5. Keprofesionalan: Suatu keahlian dan kemampuan dalam mengerjakan suatu pekerjaan dalam satu bidang.

6. Partisipatif: Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
7. Keterbukaan: Semua proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat baik yang diminta ataupun tidak.
8. Akuntabilitas: Pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan public yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Dengan keadaan tersebut pelayanan public akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

Pelayanan publik menurut Kurniawan (2005:4) ialah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

#### **4. Konsep Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu badan perpanjangan tangan dari Dinas yang tugas pokoknya adalah membantu Dinas dalam rangka melaksanakan tugas disuatu daerah tertentu sebagai mana yang telah ditetapkan.

## 5. Konsep Kecamatan

Pada masa Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 dikenal pembagian daerah menurut sifatnya yaitu daerah yang memiliki otonomi atau disebut juga daerah otonom yang dibentuk berdasarkan asas desentralisasi terdiri dari Daerah Otonom tingkat I dan Daerah Otonom tingkat II. Di dalam pasal 72 Undang-Undang No 5 tahun 1974 disebutkan bahwa wilayah Republik Indonesia dibagi dalam tiga tingkatan wilayah administratif yaitu provinsi atau Ibu Kota Negara, Kabupaten atau Kotamadya, serta pada tingkatan paling bawah yaitu kecamatan. Apabila dipandang perlu antara tingkatan Kabupaten dengan Kecamatan dibentuk Kota Administratif. Dilihat dari sistem Pemerintahan Republik Indonesia, Khususnya berkaitan dengan pelaksanaan asas dekonsentraasi, kecamatan merupakan ujung tombak dari pemerintah pusat yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. (Wasistiono, 2008:34)

Selanjutnya dalam pasal 209 ayat (2) diartikan kecamatan sebagai unsur aparatur daerah tidak seperti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Camat sebagai unsur wilayah namun UU 23 tahun 2014 cukup memberikan ruang berkreasi dalam rangka pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi manajemen pemerintahan dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat dengan menggunakan alat kelengkapan kecamatan yang ada sebagaimana di atur dalam pasal 225 ayat (3) baik dalam unsur staf maupun unsur lini sebagai pelaksana misi kecamatan mencapai tata kelola pemerintahan yang baik, mewujudkan pelayanan publik maupun pemberdayaan masyarakat.

Menurut undang-undang No 32 tahun 2004 tentang daerah pada pasal 126 ayat 1 yaitu: kecamatan dipimpin oleh camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagai wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Selain itu, yang menjadi tugas umum Camat terdiri dari:

1. Mengkordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. Mengkordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
3. Mengkordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang undangan.
4. Mengkordinasikan pemeliharaan prasarana fasilitas pelayanan umum.
5. Mengkordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan.
6. Membina penyelenggaraan pemerintah desa dan kelurahan.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan.

#### **B. Penelitian Terdahulu**

Adapun acuan penelitian terdahulu yang peneliti gunakan dalam penelitian ini antara lain

1. Surya Dailiati dkk (2017) melakukan penelitian dengan judul Prinsip – Prinsip *Good Governance* Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru , berdasarkan penelitian tersebut bahwa penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sudah baik tetapi ada beberapa yang perlu ditingkatkan

yaitu, kesetaraan dan tegaknya supremasi hukum. Oleh karena itu perlu dilakukan seperti, memaksimalkan pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, melakukan sosialisasi yang berhubungan dengan prinsip-prinsip *Good Governane* di setiap kecamatan dan kelurahan di Kota Pekanbaru.

2. Arif Cahyadi (2016) melakukan penelitian dengan judul *Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya)*, berdasarkan penelitian tersebut aspek *implementasi Good Governance* pada dimensi kualitas pelayanan publik belum di rasakan kepuasannya secara utuh oleh masyarakat tetapi, penilaian masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya yang mengurus E-KTP terhadap tingkat penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya dikategorikan cukup baik, penilaian masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya yang mengurus E-KTP terhadap tingkat kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya dikategorikan cukup baik.
3. Yusri Munaf dkk (2018) melakukan penelitian dengan judul *Penerapan Good Governance Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pada Pelayanan Pertanahan)*, berdasarkan penelitian tersebut bahwa penerapan *Good Governance* dalam pelayanan pertanahan di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru masih belum terlaksana dengan baik. Hal

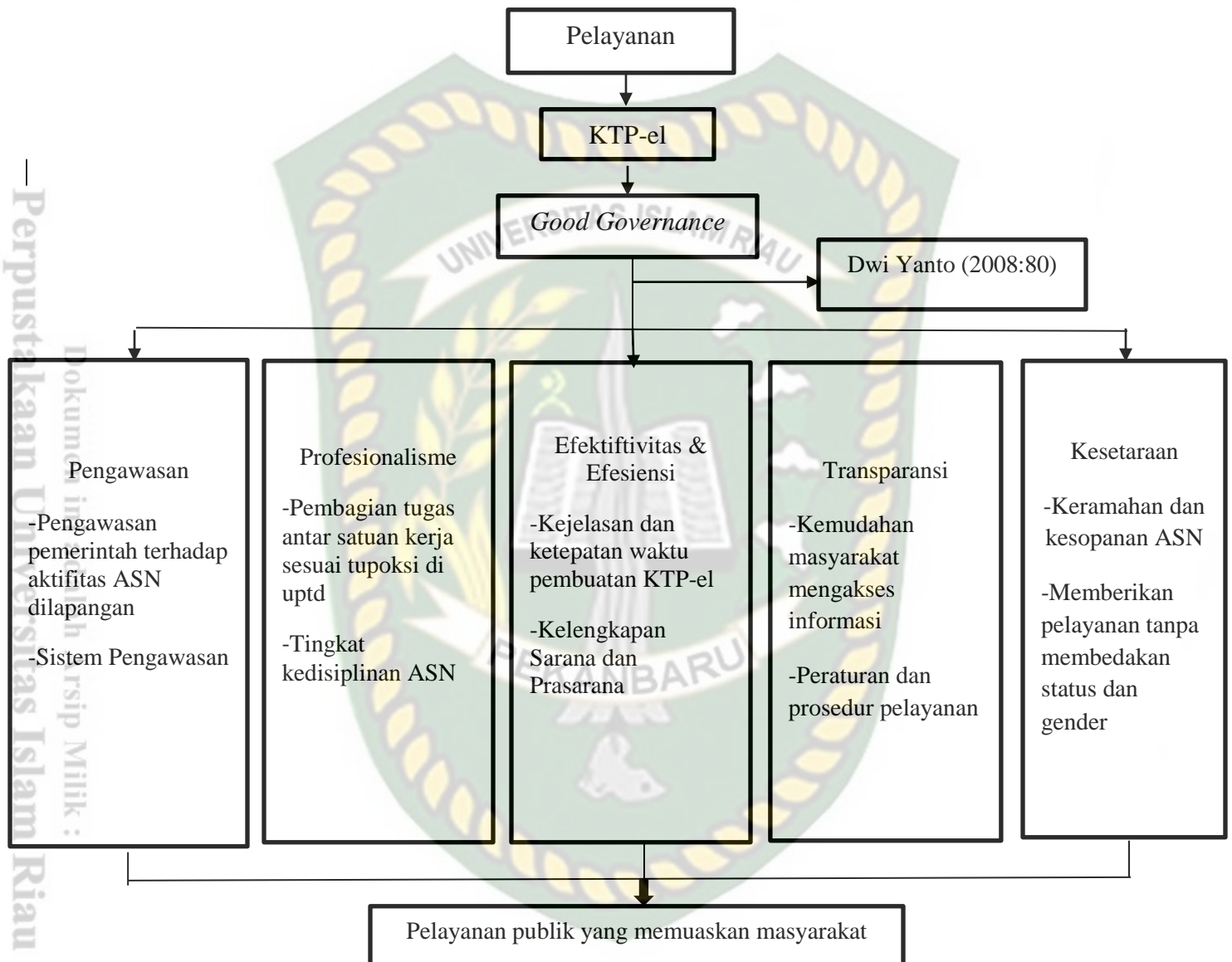


ini dapat dilihat dari dimensi akuntabilitas masih ditemukan kelemahan yaitu ketidak pastian waktu pelayanan, masih kurangnya kedisiplinan pegawai, dan masih ditemukan ketidakadilan perlakuan pelayanan antara masyarakat umum dengan keluarga atau kenalan pegawai. Untuk dimensi transparansi ditemukan dilapangan beberapa kelemahan diantaranya lemahnya keterbukaan akan ketersediaan informasi kepada masyarakat, hal ini disebabkan karena fasilitas pendukung seperti papan informasi, alur SOP, dan tingginya volume pengurusan pelayanan pertanahan di Kantor Kecamatan Marpoyan Damai yang tercatat pada tahun 2015 sampai dengan 2016 sebanyak 640 surat.

### **C.Kerangka Pemikiran**

Kerangka pikiran untuk memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai variabel penelitian beserta indikator-indikator yang terkait di dalam variabel penelitian. Kerangka pikiran pada variabel ini secara lebih rinci dapat dilihat pada bagan yang di gambarkan dibawah ini, yaitu sebagai berikut :

**Gambar II.1 : Kerangka Pemikiran Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Dengan Menggunakan Prinsip Good Governance Di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi**



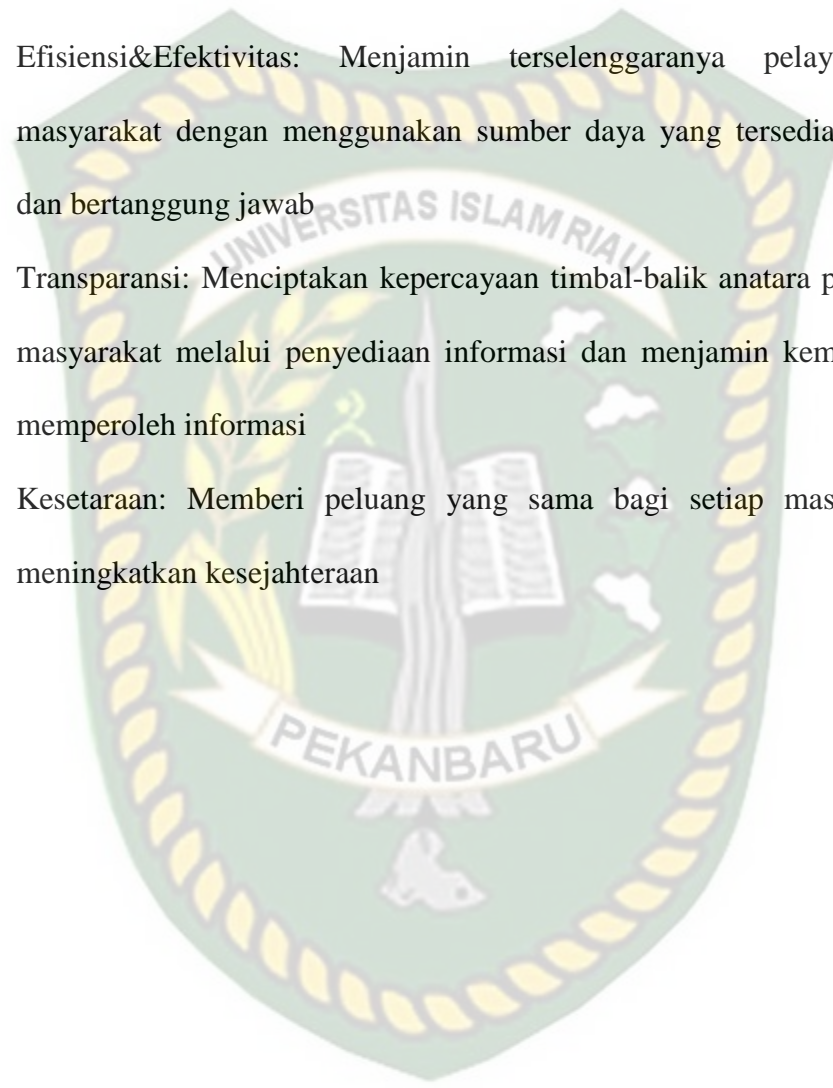
Sumber Data: Modifikasi Penelitian, 2020

#### D.Konsep Operasional

Untuk menghindari pemahaman yang berbeda tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan konsep sebagai berikut:

1. Pelayanan merupakan semua bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. E-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional.
3. *Good Governance* merupakan peyelegaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif.
4. Pengawasan: Meningkatkan upaya pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dengan mengusahakan keterlibatan swasta dan masyarakat

5. Profesionalisme: Meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggaraan pemerintahan untuk mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya terjangkau
6. Efisiensi&Efektivitas: Menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara penuh dan bertanggung jawab
7. Transparansi: Menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi
8. Kesetaraan: Memberi peluang yang sama bagi setiap masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan



### E.Operasional Variabel

**Tabel II.1 Operasional Variabel Pelaksanaan Pelayanan Publik Dengan Menggunakan Prinsip *Good Governance* Di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Surjadi (2012:9) menyatakan bahwa pada hakekatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.	Pelaksanaan Pelayanan Publik Dengan Menggunakan Prinsip <i>Good Governance</i>	<p>a.Pengawasan</p> <p>b.Profesionalisme</p> <p>c.Efektifitas dan Efisiensi</p> <p>d. Transparansi</p> <p>e. Kesetaraan</p>	<p>1. Pengawasan pemerintah terhadap aktifitas ASN dilapangan</p> <p>2. Sistem Pengawasan</p> <p>1. Pembagian tugas antar satuan kerja sesuai tupoksi di UPTD</p> <p>2. Tingkat kedisiplinan ASN</p> <p>1. Kejelasan dan ketepatan waktu pembuatan KTP-el</p> <p>2. Kelengkapan sarana dan prasarana</p> <p>1. Kemudahan masyarakat mengakses informasi</p> <p>2. Peraturan dan prosedur pelayanan</p> <p>1. Keramahan dan kesopanan ASN</p> <p>2. Memberikan pelayanan tanpa membedakan status dan gender</p>

Sumber Data : Modifikasi Penelitian,2020

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh data-data yang benar dan lengkap, maka metode-metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan serta membahas hasil penelitian ini adalah :

#### A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian yang berdasarkan pada pengamatan penulis dilapangan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasikan dan menganalisa sehingga diperoleh rumusan analisa terhadap permasalahan yang dihadapi. Kemudian dengan metode penelitian kualitatif, metode ini berusaha memberikan suatu gambaran mengenai keadaan dilapangan sehingga metode ini bertujuan mengakumulasi data belaka sehingga diperoleh kesimpulan dari penelitian.

Menurut Sugiyono (2013: 2) metode penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

## B.Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi. Alasan pemilihan lokasi ini adalah dengan pertimbangan kemudahan akses dan kemudahan untuk memperoleh data. Peneliti juga sudah sangat paham dan akrab dengan lokasi penelitian karena berdomisili di kecamatan tersebut. Sedangkan waktu penelitian mulai pengajuan judul sampai laporan hasil penelitian yang sekurangnya membutuhkan waktu 3 bulan.

## C.Informan

### a. Informan

Informan adalah merupakan orang-orang yang mana dapat memberikan informasi kepada peneliti walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. (Bagong Suyanto:172)

Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Pegawai UPTD di Kantor Camat Sukajadi
2. 4 orang warga di Kecamatan Sukajadi yang melakukan pelayanan KTP-el

### b. Key Informan

Key Informan adalah merupakan orang-orang yang mengetahui dan juga memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan di dalam penelitian (Bagong Suyanto, 2005:172)

Adapun key informan dalam penelitian ini adalah Kepala Sub bagian UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat Kecamatan Sukajadi karena dianggap sebagai orang yang paling tau tentang penelitian ini.

#### **D. Teknik Penentuan Key Informan dan Informan Penelitian**

Teknik penentuan key informan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*, pertimbangan peneliti menggunakan teknik ini di karenakan di anggap orang yang paling tau tentang masalah yang di teliti yaitu Kepala Sub bagian UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat Kecamatan Sukajadi.

Teknik informan penelitian ini adalah:

1. Pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat Sukajadi menggunakan teknik *purposive sampling*, karena peneliti menganggap orang yang paling tau atau faham tentang masalah yang di teliti.
2. 4 orang warga di Kecamatan Sukajadi yang melakukan pelayanan KTP-el, menggunakan teknik *accidental sampling* karena penentuan sampel berdasarkan masyarakat yang ditemui ketika penelitian.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Guna memperoleh data yang dibutuhkan, maka penulis membagi kedalam dua bagian yaitu :



1. Data Primer adalah data yang belum jadi dan diperoleh langsung dilapangan yang menggunakan sumber informasi utama guna memperoleh jawaban dari permasalahan :
  - a. Identitas informan
  - b. Hasil wawancara mengenai pelaksanaan pelayanan publik menggunakan prinsip *Good Governance* di kecamatan sukajadi
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari Kantor Camat Sukajadi dan melalui riset kepustakaan meliputi:
  - a. Gambaran umum Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi
  - b. Jumlah pegawai
  - c. Tingkat pendidikan pegawai

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2013: 224) Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yakni :

1. Wawancara: Pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi langsung kepada responden / partisipan mengenai bahan, keterangan yang berhubungan dengan obyek penelitian yang akan diselidiki.

2. Observasi: Yaitu melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Dengan observasi penulis dapat mengetahui langsung kejadian sesungguhnya di lapangan. Observasi dilakukan pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Pekanbaru sehingga dapat mengetahui permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi: Yaitu adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang diteliti.

### **G. Teknik Analisis Data**

Menurut Nazir (2011:149) “Analisis data adalah mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi, serta menyingkirkan data sehingga mudah untuk dibaca”. Dalam menganalisis data, data hasil dokumentasi dihubungkan dan dilengkapi dengan data hasil wawancara maupun observasi.

Di karenakan pendekatan yang digunakan ialah pendekatan kualitatif maka teknik analisis data maka data yang akan diperoleh yaitu data kualitatif, yang di maksud untuk memperoleh gambaran secara khusus yang bersifat menyeluruh tentang apa yang mencakup dalam permasalahan yang dilakukan di lokasi penelitian pada saat pengumpulan data. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistimatis data yang di peroleh dari hasil wawancara catatan lapangan dan bahan lain-

lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan tentunya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan saat pada pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang di wawancarai setelah melakukan analisis belum memuaskan. Kemudian peneliti akan melanjutkan pertanyaan kembali, sampai saat tertentu diperoleh data yang dianggap (Sugiyono, 2013:246).



## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A.Deskripsi Umum Kecamatan Sukajadi

##### 1.Keadaan Geografis Kecamatan Sukajadi

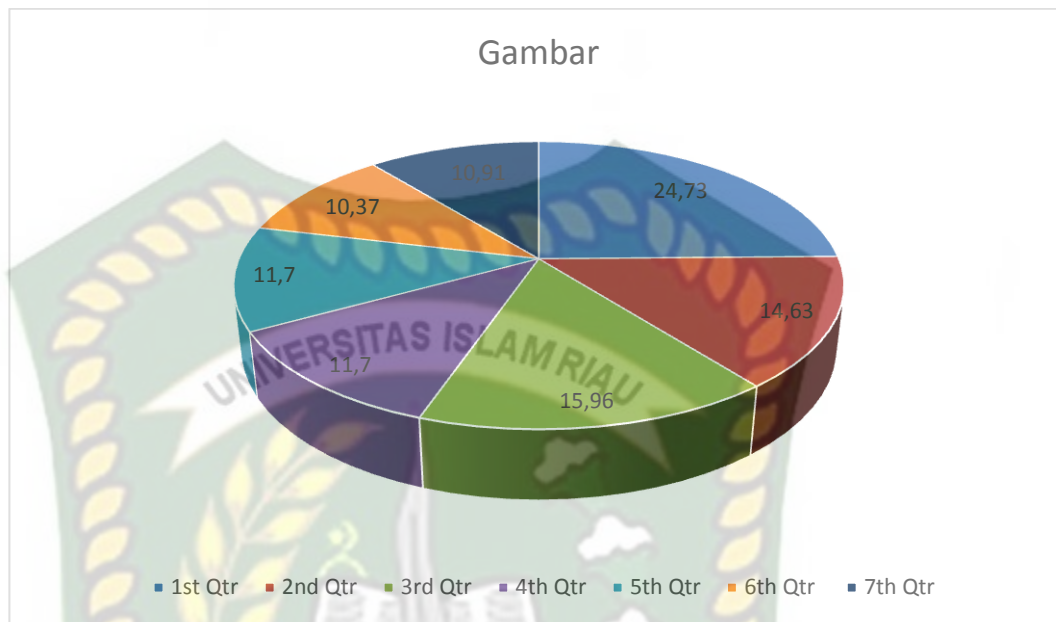
Kecamatan Sukajadi adalah salah satu kecamatan di wilayah Kota Pekanbaru, yang terdiri atas 38 RW dan 150 RT. Luas wilayah Kecamatan Sukajadi adalah 3,76 km<sup>2</sup> dengan luas masing-masing kelurahan sebagai berikut:

- a. Kelurahan Jadirejo: 0.60 km<sup>2</sup>
- b. Kelurahan Kampung Tengah: 0,55 km<sup>2</sup>
- c. Kelurahan Kampung Melayu: 0,93 km<sup>2</sup>
- d. Kelurahan Kedungsari: 0,41 km<sup>2</sup>
- e. Kelurahan Harjosari: 0,39 km<sup>2</sup>
- f. Kelurahan Sukajadi: 0,44 km<sup>2</sup>
- g. Kelurahan Pulau Karam: 0,44 km<sup>2</sup>

Batas-batas wilayah Kecamatan Sukajadi adalah:

- Sebelah Timur: Berbatasan dengan Kecamatan Pekanbaru Kota
- Sebelah Barat: Berbatasan dengan Kecamatan Payung Sekaki
- Sebelah Utara: Berbatasan dengan Kecamatan Senapelan
- Sebelah Selatan: Berbatasa dengan Kecamtan Marpoyan Damai

**Gambar IV.1 : Presentase Luas Wilayah Kelurahan Di Kecamatan Sukajadi, 2019**



- |                   |                  |               |
|-------------------|------------------|---------------|
| 1. Kampung Melayu | 4. Sukajadi      | 7. Kedungsari |
| 2. Harjosari      | 5. Pulau Karomah |               |
| 3. Jadirejo       | 6. Harjosari     |               |

*Sumber: Kantor Camat Sukajadi*

**Tabel IV.1 : Luas Wilayah dan Presentase Luas Wilayah Menurut Kelurahan di Kecamatan Sukajadi, 2019**

No	Kelurahan	Luas (km <sup>2</sup> )	Presentase
1	Jadirejo	0,60	15,96
2	Kampung Tengah	0,55	14,62
3	Kampung Melayu	0,93	24,73
4	Kedungsari	0,41	10,91
5	Harjosari	0,39	10,37
6	Sukajadi	0,44	11,70
7	Pulau Karomah	0,44	11,70
	Jumlah	3,76	100,00

*Sumber: Kantor Camat Sukajadi*

**Tabel IV.2 : Tinggi Wilayah di Atas Permukaan Laut menurut Kelurahan di Kecamatan Sukajadi, 2019**

No	Kelurahan	Ketinggian (m)
1	Jadirejo	27,0
2	Kampung Tengah	21,1
3	Kampung Melayu	21,2
4	Kedungsari	11,9
5	Harjosari	14,3
6	Sukajadi	20,0
7	Pulau Karomah	27,4
	Rata-rata	20,4

*Sumber: Kantor Camat Sukajadi*

## **2. Visi dan Misi Kecamatan Sukajadi**

### **a. Visi**

"Terwujudnya masyarakat informasi yang sejahtera melalui penyelenggaraan komunikasi dan informatika yang efektif dan efisien dalam kerangka keutuhan dan kebersamaan di Kota Pekanbaru."

### **b. Misi**

Untuk mencapai Visi maka ada beberapa Misi yang ditetapkan oleh Kecamatan Sukajadi, yaitu :

- 1) Meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat
- 2) Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang transparan
- 3) Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan, social kemasyarakatan dan K3 (kebersihan, ketertiban dan keindahan).

- 4) Meningkatkan kerukunan hidup beragama
- 5) Meningkatkan usaha ekonomi masyarakat melalui pembinaan secara berkesinambungan
- 6) Mencapai Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui retribusi dan pendapatan lainnya sesuai dengan pelimpahan kewenangan yang telah diberikan

## **B.Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

### **1. Sejarah Ringkas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Berdasarkan keputusan Presiden No. 12 Tahun 1993 bahwa penyelenggaraan Catatan Sipil yang awalnya adalah tanggung jawab Departemen Kehakiman, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri petugas pencatatannya yang dinamakan Pegawai Negeri Sipil. Pegawai tersebut ditunjuk dan diberi wewenang untuk menyelenggarakan pencacatan yang dilakukan dengan membuat akta didalam daftar yang sudah ditentukan masing-masing peristiwa sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Akta pencacatan sipil merupakan akta aotentik, yang didalam hukum pembuktian mempunyai kekuatan yuridis bukti dari seseorang.

Seiring dengan perkembangan administrasi catatan sipil, dengan surat

keputusan Menteri Dalam Negeri No. 51 Tahun 1993 Kantor Catatan Sipil Kota Madya Pekanbaru dipindahkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B dan untuk kegiatan Operasionalnya ditindak lanjuti dengan surat keputusan Gubernur, Kepala daerah tingkat I Riau No 698/IX/1993 tentang struktur Organisasi Kantor Catatan Sipil tipe B Kota Madya daerah tingkat II Pekanbaru.

Dengan peraturan daerah Kota Pekanbaru No.7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas, maka secara resmi urusan Pencacatan Sipil yang dilaksanakan oleh Kantor Pencacatan Sipil menjadi kewenangan Dinas Pendaftaran Penduduk yang tugas operasionalnya berdasarkan peraturan daerah No. 8 Tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk. Keputusan Wali Kota Pekanbaru yaitu kegiatan Pendaftaran Penduduk, Pencacatan Sipil dan Pengelolaan Informasi Kependudukan.

Dan dengan diberlakukannya Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2008 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Blangko KK dan KTP, maka mulai tanggal 6 Januari 2009 penanda tangan dokumen Kependudukan (KK dan KTP) dilingkungan pemerintah Kota Pekanbaru dilaksanakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Pekanbaru.



## 2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

### a. Visi

Berdasarkan Visi Wali Kota Pekanbaru yaitu : **“TERWUJUDNYA PEKANBARU SEBAGAI SMART CITY YANG MADANI”**. Penjelasan dari terminologi Visi tersebut diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

**Smart City**, adalah :

Kota Pintar atau Kota Cerdas, yaitu sebuah tatanan kota yang menggunakan sistem teknologi informasi sehingga memudahkan di dalam pengelolaan kota dan pelayanan warganya. *Smart City* ini meliputi 6 (enam) pilar, yaitu *Smart Government* (pemerintahan pintar), *Smart Economy* (ekonomi pintar), *Smart Mobility* (mobilitas pintar), *Smart People* (masyarakat pintar), *Smart Living* (lingkungan pintar) dan *Smart Live* (hidup pintar).

**Madani**, adalah :

Kota yang memiliki akhlak mulia, peradaban maju, modern, memiliki kesadaran sosial yang kuat, gotong royong, toleran, dalam sistem politik yang demokratis dan ditopang oleh supremasi hukum yang berkeadilan, berpendidikan maju, berbudaya melayu, aman, nyaman, damai, sejahtera, bertanggungjawab serta berlandaskan iman dan taqwa.

## **b. Misi**

Dalam rangka pencapaian visi yang telah ditetapkan dengan memperhatikan kondisi dan permasalahan yang ada, tantangan ke depan, serta memperhitungkan peluang yang dimiliki, maka ditetapkan 5 (lima) misi Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Pekanbaru tahun 2017-2022, sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Bertaqwa, Berkualitas, dan Berdaya Saing Tinggi.
- 2) Mewujudkan Pembangunan Masyarakat Madani dalam Lingkup Masyarakat Berbudaya Melayu.
- 3) Mewujudkan Pekanbaru Kota Cerdas dan Penyediaan Infrastruktur yang Memadai (sesuai dengan RPJP tahap ke-3).
- 4) Mewujudkan Pembangunan Ekonomi berbasis Ekonomi Kerakyatan dan Ekonomi Padat Modal, pada Tiga Sektor unggulannya yaitu Jasa, Perdagangan dan Industri (olahan dan MICE).
- 5) Mewujudkan Lingkungan Perkotaan yang Layak Huni (liveable city) dan Ramah Lingkungan (green city)

### **3. Tupoksi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Pekanbaru.**

Tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Pekanbaru dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil mempunyai rincian tugas:

1. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang pendaftaran penduduk, pencacatan sipil dan pengelola informasi administrasi kependudukan.
2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang pendaftaran penduduk, pencacatan sipil dan informasi administrasi kependudukan.
3. Membina dan melaksanakan tugas pendaftaran penduduk dan pencacatan sipil.
4. Menyelenggarakan urusan penatausahaan dinas
5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyelenggarakan fungsinya:

1. Merumuskan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencacatan sipil.
2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayan umum.
3. Penyusunan rencana kerja, pemantauan dan evaluasi.

C. Sekertaris mempunyai tugas:

1. Penyusunan rencana kerja dan membuat laporan tahunan.
2. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan program kerja tahunan dilingkungan dinas.
3. Mewakili kepala dinas apabila yang bersangkutan berhalangan atau

tidak berada ditempat.

D. Sekretaris dalam menjalankan fungsinya:

1. Menyusun program dinas.
2. Pelaksanaan koordinasi pelayan administrasi dinas.
3. Mengkoordinasikan rapat dinas.

E. Sub bagian Kepegawaian Umum dan Perlengkapan mempunyai rincian tugas:

1. Penyusunan program kerja dan membuat laporan tahunan.
2. Merumuskan dan melaksanakan pelayanan administrasi inventaris kantor dan dokumentasi kegiatan kantor.
3. Merumuskan dan melaksanakan kegiatan dokumentasi serta pengelolaan data dan informasi yang berhubungan dengan bidang kepegawaian, umum dan perlengkapan.

F. Sub Bagian Kepegawaian Umum dan Perlengkapan dalam menyelenggarakan fungsi:

1. Merencanakan program kerja sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan.
2. Menyelenggarakan pelayanan administrasi sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan.
3. Mengevaluasi tugas administrasi sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan.

G. Sub bagian Keuangan mempunyai rincian tugas:

1. Merumuskan dan mengkoordinasikan Pembina di bidang keuangan.

2. Melakukan verifikasi serta meneliti kelengkapan surat permintaan pembayaran.
3. Menyiapkan surat perintah membayar.

H. Sub Bagian Keuangan dalam menyelenggarakan fungsinya:

1. Membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis.
2. Mengevaluasi tugas.
3. Melaporkan pelaksanaan tugas.

I. Sub Bagian Penyusunan Program mempunyai rincian tugas:

1. Penyusunan program kerja dan membuat laporan tahunan.
2. Merumuskan dan melaksanakan pengendalian dan laporan.
3. Membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis.

J. Bidang perencanaan dan Perkembangan Penduduk dalam menyelenggarakan fungsi:

1. Menetapkan kebijakan perencanaan dan perkembangan penduduk.
2. Menyusun dan merekomendasikan kebijakan kependudukan.
3. Penyelenggaraan kerja sama dengan organisasi kemasyarakatan.

K. Seksi Perencanaan Kependudukan mempunyai rincian tugas:

1. Penetapan kebijakan perencanaan kependudukan.
2. Menyusun dan merekomendasikan kebijakan kependudukan daerah dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah.
3. Penyelenggaraan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan.

L. Seksi Perkembangan dan Persebaran mempunyai rincian tugas:

1. Menetapkan kebijakan perkembangan kependudukan.
2. Penetapan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaraan pengendalian kuantitas pengarah mobilitas dan persebaran serta perlindungan penduduk.
3. Pembuat analisis pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk. Pengarah mobilitas atau penataan persebaran dan perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan penduduk.

M. Seksi Pemantauan dan Evaluasi mempunyai rincian tugas:

1. Menilai dan melaporkan kinerja pembangunan kependudukan secara periodek.
2. Mengawasi indikator kependudukan proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan serta penyerasian kebijakan kependudukan.
3. Memantau, mengevaluasi dan melaporkan indikator penduduk analisis dampak kependudukan serta penyelesaian kebijakan kependudukan

N. Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai rincian tugas:

1. Penatausahaan pendaftaran penduduk.
2. Penerbitan dokumen pendaftaran penduduk lainnya.
3. Membina dan mengembangkan sumber daya manusia pengelolaan pendaftaran penduduk.

O. Seksi Identitas Penduduk mempunyai rincian tugas:

1. Mencatat dan memperbarui biodata penduduk serta penerbitan NIK.

2. Pelaksanaan penerbitan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.
3. Mendaftarkan perubahan alamat dan biodata penduduk.

P. Seksi Mutasi Penduduk mempunyai rincian tugas:

1. Mendaftarkan pindah datang penduduk dalam wilayah republik Indonesia.
2. Mendaftarkan Warga Negara Indonesia tinggal sementara.
3. Mendaftarkan orang asing tinggal sementara dan tinggal tetap di Indonesia.

Q. Seksi pengendalian dan Pengawasan Penduduk mempunyai rincian tugas:

1. Pelaksanaan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
2. Mengawasi dan mengendalikan atas pengelolaan pendaftaran penduduk melalui yustisi kependudukan.
3. Memantau, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan pendaftaran penduduk.

R. Bidang Pencacatan Sipil mempunyai rincian tugas:

1. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencacatan dan penerbitan akta perkawinan, pencacatan dan penerbitan akta perceraian.
2. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencacatan perubahan pembatalan akta pencacatan peristiwa penting lainnya.
3. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencacatan dan

penerbitkan akta pengakuan anak, perubahan status kewarganegaraan.

S. Seksi Kelahiran dan Kematian mempunyai rincian tugas:

1. Mencatat dan menerbitkan akta kelahiran.
2. Mencatat dan menerbitkan akta kematian.
3. Mencatat dan menerbitkan dokumen dan surat keterangan yang berkaitan dengan kelahiran dan kematian.

T. Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai rincian tugas:

1. Mencatat dan menerbitkan perkawinan.
2. Mencatat dan menerbitkan akta perceraian.
3. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan yang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

U. Seksi Pencacatan Sipil lainnya mempunyai rincian tugas:

1. Mencatat dan menerbitkan akta pengakuan anak.
2. Mencatat peristiwa penting lainnya.
3. Mencatat perubahan dan pembatalan akta.

V. Bidang Data dan Informasi Kependudukan mempunyai rincian tugas:

1. Membangun bank data kependudukan.
2. Penyuluhan dan membina administrasi kependudukan.
3. Menyajikan informasi kependudukan.

W. Seksi Pendataan dan Pelaporan mempunyai rincian tugas:

1. Merekam data hasil pelayan pendaftaran dan pencacatan sipil serta pembaruan data penduduk.



2. Mengevaluasi dan pelaporan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
3. Membangun bank data kependudukan.

X. Seksi Jaringan Komunikasi mempunyai rincian tugas:

1. Membangun dan mengembangkan jaringan komunikasi data.
2. Penyusunan program kerja.
3. Menyediakan dokumen yang diperlukan oleh pimpinan.

Y. Seksi Informasi dan Penyuluhan mempunyai rincian tugas:

1. Menyuluh dan membina administrasi kependudukan.
2. Menginventarisasi permasalahan dan menyiapkan bahwa petunjuk pemecahan masalah.
3. Menyediakan dokumen yang diperlukan oleh pimpinan.

Z. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).

Adapun uraian tugas tiap-tiap Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1) Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (Kepala UPTD)

a) Tugas Pokok

Pelaksanaan sebagian tugas Wali Kota dalam merumuskan, memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan tugas-tugas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang merupakan

penyelenggaraan Pemerintah Daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang meliputi : pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan kependudukan, dan pencatatan sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.

b) Fungsi

Untuk menyelenggarakan tugas pokok yang dimaksud diatas, maka bagian Kepala UPTD mempunyai fungsi sebagai berikut:

- i. Merumuskan pelaksanaan kebijakan teknis dalam rangka mendukung kelancaran tugas-tugas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang meliputi: pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan kependudukan, dan pencatatan sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.
- ii. Menyusun program dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu meliputi: pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.
- iii. Melaksanakan program kerja dibidang kependudukan pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan

pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.

- iv. Membina pelaksanaan tugas di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu meliputi: pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.
- v. Mengkoordinasi dan fasilitasi tugas-tugas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu meliputi: pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.
- vi. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan tugas-tugas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu meliputi : pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.
- vii. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Walikota.

## 2) Sub Bagian Administrasi

### a. Tugas Pokok

Sub Bagian Administrasi dipimpin oleh satu orang yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan program, administrasi kepegawaian, administrasi umum.

b. Fungsi

Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, maka Sub Bagian Administrasi mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan administrasi perkantoran dan kepegawaian.
- 2) Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan dan pengendalian Dinas.
- 3) Menyelenggarakan administrasi umum.
- 4) Mengkoordinasikan rencana peraturan dibidang perencanaan daerah.
- 5) Melaksanakan pembinaan tertib administrasi organisasi di lingkungan Dinas.
- 6) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugasnya.

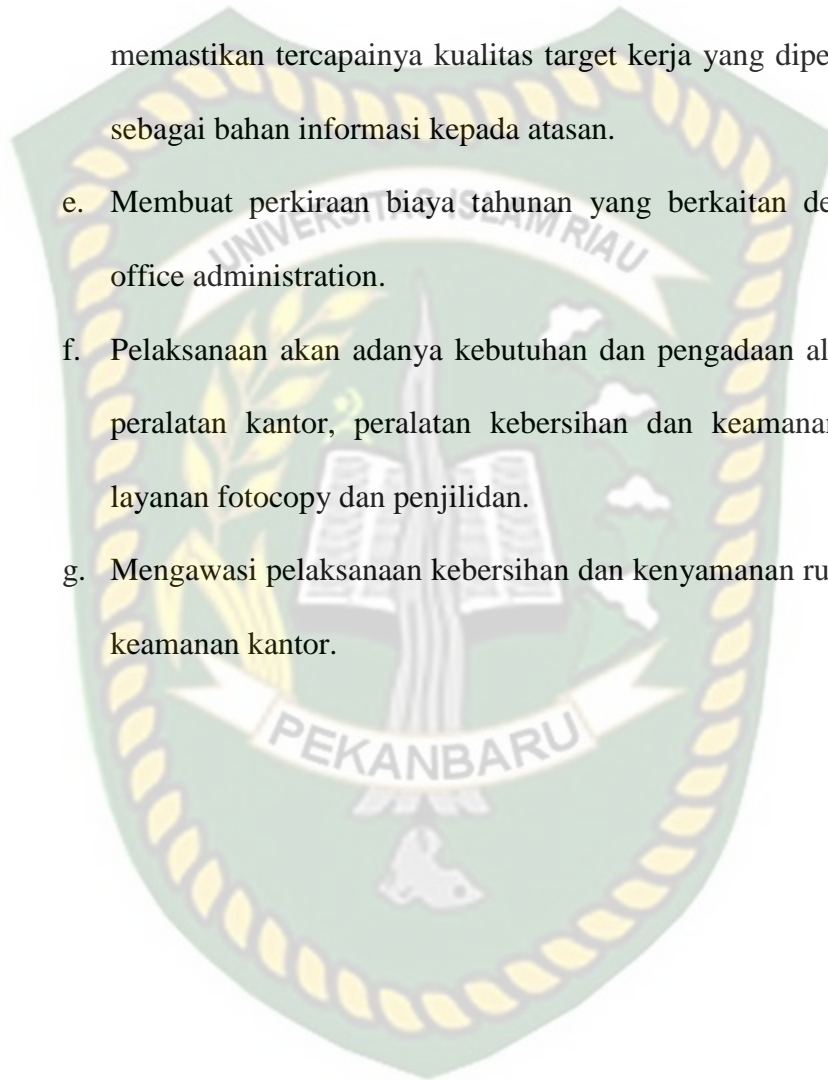
3) Staff

Mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut

- a. Pelaksanaan aktivitas penyiapan ruang kerja dan peralatan kantor untuk seluruh pegawai, untuk memastikan ketersediaan ruangan kerja dan peralatan kantor bagi setiap pekerja sesuai dengan jenis pekerjaan dan jabatan.
- b. Melaksanakan aktivitas renovasi gedung kantor/kerja, untuk memastikan semua gedung kantor selalu siap operasional.
- c. Pelaksanaan kegiatan surat-menyurat, dokumentasi dan pengarsipan,

untuk memastikan dekungan administrasi bagi kelancaran kegiatan seluruh karyawan.

- d. Membuat rencana dan mengevaluasi kerja harian dan bulanan untuk memastikan tercapainya kualitas target kerja yang dipersyaratkan dan sebagai bahan informasi kepada atasan.
- e. Membuat perkiraan biaya tahunan yang berkaitan dengan kegiatan office administration.
- f. Pelaksanaan akan adanya kebutuhan dan pengadaan alat tulis kantor, peralatan kantor, peralatan kebersihan dan keamanan kantor serta layanan fotocopy dan penjilidan.
- g. Mengawasi pelaksanaan kebersihan dan kenyamanan ruang kantor dan keamanan kantor.



## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Informan

Identitas informan diperlukan untuk memberikan gambaran yang signifikan antara data dengan informan, identitas informan juga dibutuhkan untuk menjawab tujuan dari penelitian.

Untuk memperoleh data maupun informasi yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis melakukan wawancara dengan Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi, pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi dan masyarakat yang sedang melakukan perekaman KTP-el dan yang sudah melakukan perekaman KTP-el. Adapun identitas informan yang penulis paparkan dalam penelitian ini adalah berdasarkan jenis kelamin informan, usia informan, dan pendidikan informan.

##### 1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil dari penelitian identitas informan menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel:

**Tabel V.1: Identitas Key Informan dan Informan Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	3
2	Perempuan	3

	Jumlah	6
--	--------	---

*(Sumber: Hasil Penelitian Lapangan 2021)*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa key informan dan informan yang terdiri dari Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi, pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi, masyarakat yang sedang melakukan perekaman KTP-el dan yang sudah melakukan perekaman KTP-el

## 2. Identitas Key Informan dan Informan Berdasarkan Umur

Umur merupakan suatu kematangan pikiran seseorang dalam mengambil keputusan apa yang tidak dan apa yang harus dilakukan maka usia sangat mempengaruhi tingkat analisis seseorang dan pemahaman dalam informan terhadap pertanyaan wawancara yang akan digunakan untuk memperoleh informasi dan sesuai dengan data yang peneliti butuhkan. Pada tabel dibawah ini akan digambarkan umur informan, yaitu sebagai berikut:

**Tabel V.2: Identitas Key Informan dan Informan Berdasarkan Tingkatan Umur**

No	Umur (Tahun)	Jumlah
1	17-23	4
2	27	1
3	56	1
	Jumlah	6

*(Sumber: Hasil Penelitian Lapangan 2021)*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat key informan dan informan yang terdiri dari Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi,

pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi dan masyarakat yang melakukan perekaman KTP-el dan yang sudah melakukan perekaman KTP-el. Dengan kriteria umur 17-23 tahun berjumlah 4 orang, 27 tahun berjumlah 1 orang, 56 tahun berjumlah 1 orang dan dengan jumlah 6 orang keyinforman dan informan

### 3. Identitas Key Informan dan Informan Berdasarkan Tingkatan Pendidikan

Pendidikan merupakan suatu pematangan pola pemikiran seseorang dalam berbuat maupun bertindak laku dalam menjawab pertanyaan untuk diwawancara, maka pemahaman informan tidak akan terlepas dari tingkatan pendidikan yang telah dilalui. Pada tabel dibawah ini akan digambarkan tingkatan pendidikan informan yaitu sebagai berikut:

**Tabel V.3: Identitas Responden Berdasarkan Tingkatan Pendidikan**

	Umur	Jumlah
	SMA/SLTA	3
	Strata Satu (Satu)	3
	<b>Jumlah</b>	<b>6</b>

*(Sumber: Hasil Penelitian Lapangan 2021)*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat key informan dan informan yang terdiri dari Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi, Pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi dan masyarakat yang melakukan perekaman KTP-el. Berdasarkan tingkat pendidikan SMA/SLTA berjumlah 3 orang, dan Strata Satu (Satu) berjumlah 3 orang dengan jumlah keyinforman dan informan 6 orang.



## **B. Pelaksanaan Pelayanan Publik dengan Menggunakan Prinsip *Good Governance* di Kantor Unit Pelaksanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi**

Dalam hal ini untuk mengetahui bagaimana hasil dari Pelaksanaan Pelayanan Publik dengan Menggunakan Prinsip *Good Governance* di Kantor Unit Pelaksanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi di perlukan keterlibatan seluruh komponen baik dilingkungan birokrasi ataupun lingkungan masyarakat. Pelaksanaan *Good Governance* adalah pemerintahan yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Oleh sebab itu pelayanan public diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik yang berbentuk barang atau jasa public dan setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah dan menawarkan kepuasan masyarakat.

Pelayan KTP-el sangat di perhatikan karna merupakan bentuk pelayanan dasar. Keberadaan UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat Sukajadi sangat membantu pemerintah agar memberikan pelayanan yang cepat dan

mudah di jangkau terhadap perekaman KTP-el. Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Publik dengan Menggunakan Prinsip *Good Governance* di Kantor Unit Pelaksanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi.

Pelaksanaan pemerintah yang baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan juga harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Dalam pelaksanaa pemerintah yang baik, pada dasarnya perlu keterlibatan dari seluruh komponen yang melakukan kegiatan, baik dilingkungan birokrasi maupun dilingkungan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan publik.

Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik yang berbentuk barang publik maupun jasa publik, serta setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia dapat menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Berikut ini hasil wawancara dengan Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi , Ibuk Is Inda mengenai arti *Good Governance*:

*“Good Governance merupakan bentuk pemerintahan yang bersih ataupun baik. Dikatakan bersih apabila suatu pemerintahan tersebut bebas dari korupsi, patuh terhadap undang-undang yang berlaku. Contohnya bias seperti pemerintah yang dapat menampung aspirasi masyarakat dengan baik dan benar”.*(Selasa, 1 Juni 2021)

Berikut wawancara dengan Alvi Maharani, S.E selaku pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi:

*“Good Governance itu adalah pemerintihan yang baik, dimana pemerintah menjalankan fungsi-fungsinya dengan baik seusai dengan semestinya dalam artian sesuai dengan peraturan perundang-undangan.”*(Selasa, 1 Juni 2021)

Selanjutnya wawancara dengan Krisna Mulya selaku masyarakat Kecamatan Sukajadi:

*“Saya kurang faham itu, tapi menurut saya good governance adalah pemerintahan yang tidak memandang apapun dari segia manapun, maksudnya tidak memandang saudara atau bukan, kaya miskin, bias di bilang menjalankan sesuai dengan peraturan yang ada.”*(Selasa, 1 Juni 2021)

Dapat dilihat dari wawancara diatas, bahwa msayarakat sudah mengetahui atau paham mengenai arti tentang *Good Governance* yaitu pemerintahan yang baik, bersih serta dapat menjalankan pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada publik tanpa memandang status apapun.

Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* di Kecamatan Sukajadi tidak lepas dari berbagai pelayanan, pelayanan yang di berikan oleh pemerintah tentu saja harus dirasakan oleh masyarakat, seperti pelayanan yang tidak terbelit-belit, waktu

penyelesaian tepat waktu. Biaya dan persyaratan juga harus jelas. Bahkan seluruh pegawai yang ada di suatu instansi harus bersikap ramah ketika melayani masyarakat.

Dari beberapa prinsip-prinsip *Good Governance*, yang menjadi fokus penelitian saya di Kecamatan Sukajadi yaitu: 1. Pengawasan 2. Profesionalisme 3. Efektivitas & Efisiensi 4. Transparansi 5. Kesetaraan.

### **1. Pelaksanaan *Good Governance* Menggunakan Prinsip Pengawasan**

Untuk menjamin suatu pekerjaan sesuai dengan rencana dan tidak melenceng atau menyimpang dari tujuannya diperlukan pengawasan. Dengan adanya pengawasan akan mencegah ataupun mengurangi berbagai penyimpangan dan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. M.Manullang (2005: 173) mendefinisikan pengawasan adalah sebagai suatu proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan jika perlu mengoreksi dengan maksud agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana awal. Pengawasan ini menunjukkan bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik dengan menggunakan prinsip *Good Governance* di Kantor Unit Pelaksanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi.

#### **a. Pengawasan terhadap ASN**

Untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip pengawasan di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi dilihat dari peran pemerintah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Sukajadi yang melakukan pengawasan dengan sub indikator pengawasan terhadap ASN dalam

pelaksanaan tugas di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi. Dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi Ibu Is Inda adalah sebagai berikut :

*“Pemerintah selalu melakukan pengawasan secara rutin, apalagi dalam pembuatan KTP-el. Apakah pelaksanaan tugas yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi. Semua data yang masuk per tiap hari selalu di laporkan. Kalau selama pandemi ini, kami menggunakan grup WA atau zoom meeting untuk memantau, mengevaluasi dan melaporkan pendaftaran penduduk.”*(Selasa, 1 Juni 2021)

Hal ini di perkuat oleh Alvi Maharani S.E selaku pegawai di Kantor UPTD

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi yang mengatakan:

*“Pengawasan untuk saat ini dilakukan virtual, dengan cara bergabung di grup WA atau rapat menggunakan zoom meeting , disitu semua data perekaman akan dishare dan akan di baca langsung oleh ketua UPTD dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pengawasan ini dilakukan agar mengetahui apakah kegiatan yang berada dalam tanggung jawab sesuai atau tidaknya, dan juga pelaporan apa apa saja yang kurang dalam memberikan pelayanan publik juga di laporkan agar dilakukan perbaikan.”*(Selasa, 1 Juni 2021)

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwasannya pengawasan sudah rutin dilakukan. Walaupun kondisi saat ini yang masih dalam keadaan pandemi, pengawasan tetap dilakaukan dengan memanfaatkan aplikasi sosial media dan teknologi.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan Muhammad Ilham selaku warga Kecamatan Sukajadi yang sudah melakukan perekaman KTP-el mengatakan:

*“Kalau mengenai pengawasan dan sebagainya itu kami tidak tau-menau. Saya rasa itu memang sudah tugas dari kantor atau dinasnya sendiri. Jadi menurut saya itu kebijakan interal”*(Kamis, 3 Juni 2021)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Putri Melati yang sedang melakukan perekamab KTP-el mengatakan bahwa:

*“Kalau masalah pengawasan pemerintah terhadap ASN disini saya kurang tau ya, tetapi yang saya lihat sejauh ini pelayanan pembuatan KTP-el di setiap kecamatan sudah jauh lebih baik dari tahun tahun sebelumnya, yang berarti pengawasan dari pemerintah berjalan dengan baik sehingga perubahan terus berjalan ke arah yang lebuah baik”*(Selasa, 1 juni 2021)

Menurut hasil observasi peneliti di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi dilihat pengawan pemerintah terhadap ASN di lapangan sudah cukup baik di lihat dari adanya komunikasi pemerintah terhadap ASN secara online dan rutin.

Dari wawancara dengan masyarakat tentang pengawasan pemerintah terhadap aktivitas ASN di lapangan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa prinsip pengawasan di Kantor UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Sukajadi sudah berjalan dengan baik secara internal, apalagi dengan kondisi yang sedang pandemi seperti ini mereka memanfaatkan internet untuk saling berinteraksi antar dinas dan UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di berbagai kecamatan di Kota Pekanbaru..

#### **b. Sistem Pengawasan**

Selain itu, untuk melihat bagaimana penerapan prinsip pengawasan di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi juga dilihat dari sistem pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru kepada Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kecamatan Sukajadi. Dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi Ibu Is Inda, mengatakan :

*“Sistem pengawasan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu menggunakan sistem inspektif yaitu pengawasan yang dilakukan dengan cara pemeriksaan setempat, seperti datang ke kantor UPTD ini untuk melihat bagaimana pelaksanaan pemberian pelayanan publik dalam perekaman KTP-el. Selain itu juga menggunakan sistem pengawasan komparatif yaitu membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan rencana yang ada di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi.”* (Selasa, 1 Juni 2021)

Hal ini di perkuat oleh pernyataan Ibu Alvi Maharani, SE selaku pagawai Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi, adalah sebagai berikut :

*“Sistem pengawasan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu seperti mereka datang ke kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi ini untuk melihat bagaimana pelaksanaan kegiatan apakah sudah sesuai atau tidak dalam pemberian pelayanan KTP-el.”* (Selasa, 1 Juni 2021)

Dan menurut hasil observasi peneliti di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi di lihat dari sistem pengawasan sudah berjalan dengan baik karena pelayanan di Kantor UPTD Kecamatan Sukajadi lebih baik setiap tahunnya.

Dari wawancara diatas, dijelaskan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terhadap Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi sudah berjalan dengan baik.

## 2. Pelaksanaan *Good Governance* Menggunakan Prinsip Profesionalisme

Profesionalisme diartikan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik dan adil. Peranan profesionalisme birokrat sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan aparat birokrasi yang tercermin dari cara mereka melakukan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dwiyanto (2008:80) menyebutkan Profesionalisme adalah meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggaraan pemerintahan untuk mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan tepat. Profesionalisme ini menunjukkan bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik menggunakan Prinsip *Good Governance* di Kantor Unit Pelaksanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi.

### a. Pembagian Tugas Antar Satuan Kerja Sesuai Tugas Pokok dan Fungsi

Untuk melihat bagaimana pelaksanaan *Good Governance* menggunakan prinsip profesionalisme di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi, peneliti menggunakan sub indikator pembagian tugas antar satuan kerja sesuai tupoksi. Dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti bersama Kepala UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi Ibu Is Inda, mengatakan:

*“Semua pegawai yang bekerja di dalam Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi saya rasa sudah mematuhi peraturan dengan baik. Staf staf yang bekerja disini semua sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan KTP-el”.*(Selasa, 1 Juni 2021)

Berikutnya menurut Ibu Alvi Maharani S.E selaku pegawai Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi yang mengatakan :



*“Saya disini bertugas melayani masyarakat yang akan melakukan perekaman KTP-el. Mulai dari pemotretan sampai dengan ktp siap akan dilayani oleh saya dan di bantu oleh 1 staf lagi. Saya sebagai pegawai, sudah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan prosedur kepada masyarakat. Jika masyarakat yang akan melakukan perekaman sudah membawa persyaratan yang lengkap, maka proses perekaman bisa langsung dilaksanakan.”*(Selasa, 1 Juni 2021)

Berikutnya peneliti melakukan wawancara dengan Rehan Maulana yang sudah melakukan perekaman KTP-el mengatakan:

*“Saat saya melakukan perekaman KTP menurut saya mereka melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, contohnya ada bagian informasi, bagian perekaman KTP-el.”* (Kamis, 3 Juni 2021)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Krisna Mulya masyarakat yang melakukan perekaman KTP-el, mengatakan:

*“Dalam melakukan perekaman KTP-el yang saya lihat, sudah menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing masing, seperti di dalam ruangan ada 2 staf UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang melakukan tugasnya masing-masing, satu staf melakukan perekaman KTP-el dan satu staf lagi melihat kelengkapan data msyarakat yang ingin melakukan perekaman KTP-el”* (Selasa, 1 Juni 2021)

Berikutnya peneliti melakukan wawancara dengan Putri Melati yang melakukan perekaman KTP-el, mengatakan bahwa:

*“Menurut saya petugas dalam melakukan perkerjaannya sudah menjalankan sesuai tugas dan fungsinya masing-masing, misalnya dalam proses perekaman KTP-el mereka mengarahkan hal-hal apa saja yang harus dilakukan dalam proses pembuatan KTP dan di dalam ruangan tersebut terdapat 2 pegawai yang melakukan tugasnya masing-masing, yang satu memeriksa kelengkapan data dan yang satu lagi melakukan perekaman KTP, seperti sidik jari, tanda tangan dan foto”* (Selasa, 1 Juni 2021)

Menurut observasi peneliti di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi di lihat dari pembagian tugas antar satuan kerja sesuai

tupoksi sudah berjalan cukup baik, karna dalam pemberian pelayanan ASN melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan yang ada.

Dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa Prinsip Profesionalisme dengan sub indikator pembagian tugas antar satuuan kerja sesuai dengan tupoksi di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi sudah terlaksana dengan baik.

#### **b. Tingkat Kedisiplinan Pegawai/ASN Dalam Memberikan Pelayanan**

Selain itu untuk melihat bagaimana penerapan prinsip profesionalisme di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi juga dilihat dari tingkat kedisiplinan pegawai/ASN dalam memberikan pelayanan. Berikut dari hasil wawancara peneliti dengan Ketua UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi Ibu Is Inda adalah sebadai berikut :

*“Semua pegawai disini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam memberikan pelayanan, karena disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja”*(Selasa, 1 Juni 2021)

Hal serupa juga disebutkan oleh Ibu Alvi Maharani, SE selaku pegawai Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi, adalah sebagai berikut :

*“Menurut saya tingkat disiplin pegawai disini sudah baik. Kami selalu tepat*

waktu datang ke kantor apalagi sekarang absennya menggunakan finger print. Kami memiliki tanggung jawab penuh dalam melayani masyarakat yang akan mengurus KTP-el” (Selasa, 1 Juni 2021)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Muhammad Ilham selaku masyarakat Kecamatan Sukajadi, mengatakan sebagai berikut :

*“Menurut saya, pegawai di Kantor UPTD Kecamatan Sukjadi belum sepenuhnya disiplin. Karena sewaktu saya melakukan perekaman KTP-el saya disuruh menunggu padahal syarat yang saya bawa sudah lengkap, dengan alasan mempersiapkan data. Saya rasa ini karena salah satu staf nya sedang pergi karna yang saya lihat ketika ada salah satu staf yang baru masuk ke ruangan perekaman KTP setelah itu baru nama saya di panggil. Dan yang akan melakukan pengurusan KTP-el itu lumayan banyak”* (Kamis, 3 Juni 2021)

Hal ini senada dengan pernyataan Putri Melati yang melakukan perekaman KTP-el ,mengatakan :

*“Tingkat kedisiplinan pegawai yang saya lihat dalam memberikan pelayanan belum cukup disiplin. Hal ini dikarenakan yang saya lihat ada pegawai di luar kantor, padahal masih jam kerja”* (Selasa, 1 juni 2021)

Menurt hasil observasi peneliti di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi di lihat dari tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang, karna terlihat dilapangan masih ada pegawai yang meninggalkan kantor di saat jam kerja.

Dari hasil wawancara diatas, dijelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum disiplin dimana petugas datang terlambat dan membuat masyarakat menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *Good*

*Governance* di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi menggunakan prinsip profesionalisme di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi belum terlaksana dengan baik, karena masih ada masyarakat yang mengeluh mengenai pelayanan di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi. Serta kurangnya perhatian pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi terhadap aturan yang telah di buat. Serta tingkat kedisiplinan pegawai/ASN dalam memberikan pelayanan juga masih kurang, dimana masih didapati petugas kantor yang datang terlambat sehingga menyebabkan masyarakat menunggu untuk menerima pelayanan.

### **3. Pelaksanaan *Good Governance* Menggunakan Prinsip Efektivitas & Efisiensi**

Efektifitas dan efisiensi adalah dua unsur yang tidak dapat di pisahkan antara satu dengan yang lain, efektivitas dan efisiensi juga merupakan bagian yang penting dalam *Good Governance* khususnya dalam pembuatan KTP-el. Dwiyanto (2008:80) menyebutkan Efektivitas & Efisiensi adalah menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara penuh dan bertanggung jawab. Secara singkat efektivitas dan efisien disini menunjukkan bagaimana pegawai mampu memberikan pelayanan yang mudah dan tepat waktu serta prasarana dan sarana yang memadai agar dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat. Efektifitas dan efisiensi ini menunjukkan bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik menggunakan Prinsip *Good Governance* di Kantor

Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi.

**a. Kejelasan Dan Ketepatan Waktu Dalam Pembuatan KTP-el**

Untuk melihat bagaimana pelaksanaan *Good Governance* menggunakan prinsip efektifitas dan efisiensi di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi, peneliti menggunakan sub indikator kejelasan dan ketepatan waktu dalam pembuatan KTP-el. Dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti bersama Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi Ibu Is Inda, mengatakan:

*“Proses pembuatan KTP-el di Kecamatan Sukajadi pada dasarnya sudah dilaksanakan secara efektif dan efisien sesuai dengan peraturan yang berlaku, proses perekaman juga hal yang mudah untuk dilakukan oleh berbagai kalangan masyarakat yang telah memenuhi syarat. Adapun syaratnya adalah masyarakat yang bersangkutan sudah berusia 17 tahun dan memenuhi syarat lainnya. Tidak butuh waktu lama untuk menunggu KTP selesai, 3 hari saja sudah selesai dan didukung sarana dan prasarana yang memadai dalam pemberian pelayanan yang berkualitas”*(Selasa, 1 Juni 2021)

Berikutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Alvi Maharani S.E selaku pegawai di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi mengatakan:

*“Dalam pengurusan KTP-el tidak selamanya berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan KTP-el yaitu 3 hari sudah selesai. Terkadang terdapat kendala mulai dari jaringan ataupun listrik yang mati membuat proses pembuatan KTP-el terhambat”*.(Selasa, 1 Juni 2021)

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa petugas di Kantor UPTD Kecamatan Sukajadi dalam memberikan pelayanan mengikuti aturan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah memenuhi syarat.

Kemudian selanjutnya peneliti mewawancarai Muhammad Ilham yaitu masyarakat Kecamatan Sukajadi yang pernah melakukan pengurusan KTP-el mengatakan ;

*“Waktu saya melakukan perekaman, setau saya KTP-el siap dalam waktu 3 hari tapi petugas mengatakan bahwa saya bisa kembali lagi dua minggu ke depan dan akan di hubungi, ternyata mereka tidak menghubungi saya dan saya akhirnya datang sendiri ke kantor camat untuk pengambilan KTP-el saya.”* ( Kamis, 3 juni 2021)

Hal tersebut senada dengan yang di sampaikan Putri Melati yang melakukan KTP-el, mengatakan:

*“Saat saya sudah selesai melakukan perekaman KTP-el, petugas mengatakan bahwa KTP saya akan siap dalam waktu seminggu tapi yang saya baca di internet pembuatan KTP ini sekarang hanya membutuhkan waktu 3 hari saja, jadi saya kira itu tidak sesuai”* (Selasa, 1 Juni 2021)

Menurut observasi peneliti di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi dilihat dari kejelasan dan ketepatan waktu dinilai masih kurang karna tidak sesuai dengan SOP yang berlaku yaitu 3 hari kerja .

Dari hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa prinsip efektifitas dan efisensi dengan sub indikator Kejelasan dan ketepatan waktu dalam pembuatan KTP-el belum sepenuhnya terpenuhi. Masih didapati msyarakat yang belum menerima pelayanan yang efektif dan efisien dimana masyarakat belum mendapatkan penyelesaian KTP-el dalam waktu tiga hari.

## b. Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

Selain itu untuk melihat bagaimana penerapan prinsip efektifitas dan efisiensi di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi juga dilihat dari kelengkapan sarana dan prasarana yang ada. Berikut dari hasil wawancara peneliti dengan Ketua UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi Ibu Is Inda adalah sebagai berikut :

*“Fasilitas atau sarana dan prasarana disini sudah lengkap dan memadai. Alat-alat untuk proses perekaman KTP-el sudah difasilitasi oleh pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru dan dipergunakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sedangkan fasilitas penunjang lainnya disini juga sudah tersedia seperti tempat duduk untuk masyarakat yang sedang menunggu”* (Selasa, 1 Juni 2021)

Hal ini diperkuat oleh pernyataan Ibu Alvi Maharani, SE selaku pegawai Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi, adalah sebagai berikut:

*“Sarana dan prasarana disini sudah lengkap. Semua juga dalam kondisi baik dan bersih sehingga masyarakat juga puas dengan pelayanan yang ada di sini”* (Selasa, 1 Juni 2021)

Hal serupa juga di jelaskan oleh Rehan Maulana selaku masyarakat Kecamatan Sukajadi :

*“Fasilitas disana sudah memadai. Alat-alat untuk melakukan perekaman sudah lengkap. Disana juga sudah disediakan ruang tunggu yang lumayan besar dan nyaman.”* (Kamis, 3 Juni 2021)

Selanjutnya Krisna Mulya, mengatakan:

*“Mengetahui sarana dan prasana menurut saya sudah bagus ya, dilihat dari ruang tunggu yang bersih dan rapi ,juga disediakan kipas angin yang*

*membuat kami masyarakat dalam melakukan pelayanan merasa nyaman, di dalam ruangan perekaman KTP-el juga bersih” (Selasa, 1 Juni 2021)*

Dari hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa prinsip efektifitas dan efisensi dengan sub indikator kelengkapan sarana dan prasarana dalam pembuatan KTP-el terpenuhi. Fasilitas yang tersedia di Kantor UPTD Kecamatan Sukajadi juga sudah lengkap.

Menurut hasil observasi peneliti di lapangan di lihat dari kelengkapan sarana dan prasana dinilai sudah cukup baik karna sarana dan prasana di kantor UPTD sudah baik dan bersih.

Dari uraian hasil wawancara dengan menggunakan dua sub indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *Good Governance* di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi berdasarkan prinsip Efektivitas dan Efisiensi dengan menggunakan sub indikator kejelasan dan ketepatan waktu belum berjalanan dengan baik. Dimana masyarakat belum merasakan penyelesaian pembuatan KTP-el dalam jangka waktu tiga hari sesuai dengan pernyataan dari pegawai Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi.

Serta pelaksanaan *Good Governance* di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi berdasarkan prinsip Efektivitas dan Efisiensi dengan menggunakan sub indikator kelengkapan sarana dan prasarana sudah berjalanan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari lengkap nya fasilitas yang di sediakan oleh



Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi. Dan seluruh fasilitas tersebut sudah sangat dimanfaatkan oleh masyarakat.

#### **4. Pelaksanaan *Good Governance* Menggunakan Prinsip Transparansi**

Transparansi merupakan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yaitu informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya dan juga hasil-hasil yang dicapai. Dwiyanto (2008:80) menyebutkan Transparansi adalah menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi. Transparansi ini menunjukkan bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik menggunakan Prinsip *Good Governance* di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi.

##### **a. Kemudahan Masyarakat Mengakses Informasi**

Untuk melihat bagaimana pelaksanaan *Good Governance* menggunakan prinsip transparansi di Kantor UPTD Kecamatan Sukajadi, peneliti melihat bagaimana kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi yang ada di Kantor UPTD Kecamatan Sukajadi. Berikut wawancara peneliti bersama Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi Ibu Is Inda, mengatakan:

*“Untuk masalah terbuka kepada masyarakat terhadap persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembuatan KTP-el saya pikir kami sebagai petugas UPTD kecamatan sudah cukup baik dalam hal tersebut. Persyaratan pembuatan KTP-el sudah jelas tertera di luar ruangan kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat dapat mengakses*

*informasi mengenai kependudukan dan sejenisnya dalam web yang disediakan oleh Disdukcapil.”(Selasa, 1 Juni 2021)*

Hal tersebut juga di perkuat dari wawancara peneliti dengan Ibu Alvi Maharani S.E selaku pegawai di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi yang mengatakan:

*“Di masa yang modern ini, pemerintah sudah sangat membantu dalam memberikan informasi kepada msyarakat dengan adanya web Disdukcapil. Semua marakakat di Kecamatan Sukajadi khususnya sudah sangat bisa memperoleh informasi dari situ. Dan informasi disitu saya rasa sudah uptade”(Selasa, 1 Juni 2021)*

Dari hasil wawancara diatas dijelaskan bahwasannya Pemerintah di Kecamatan Sukajadi sudah memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi apapun mengenai persyaratan pembuatan KTP-el melalui web yang disediakan oleh Disdukcapil.

Kemudian peneliti mewawancarai Muhammad Ilham selaku masyarakat di Kecamatan Sukajadi yang sedang melakukan perekaman KTP-el mengatakan :

*“Masih banyak yang bingung mengenai persyaratan pengurusan KTP-el ini, waktu saya tanya kepada ketua RT saya untuk kelengkapan datanya, saya hanya di suruh membawa fotocopy kartu keluarga, ternyata ketika di kantor malah dimintai fotocopy akte kelahiran, sehingga banyak dari kami yang bolak balik untuk kelengkapan data saja. Seharusnya dinas terkait mampu memberikan sosialisasi kepada kepada warga mengenai syarat terbaru pembuatan KTP-el”(Selasa, 1 Juni 2021)*

Berikutnya peneliti melalukan wawancara denga Rehan Maulana yang sudah melakukan perekaman KTP-el:

*“Menurut saya kemudahan memperoleh informasi tentang syarat pembuatan KTP-el mudah di akses di internet apalagi di zaman teknologi sekarang, tapi yang saya lihat tidak semua masyarakat bisa mengakses internet sehingga ada beberapa masyarakat yang harus kembali ke rumah untuk melengkapi*

*syarat, kebanyakan masyarakat tidak tau kalau sekarang syarat pembuatan KTP-el harus membawa fotocopy akte kelahiran, jadi di perlukan seperti sosialisasi kepada masyarakat tentang hal tersebut, bisa dimulai dari RT misalnya” (Kamis, 3 juni 2021)*

Menurut hasil observasi peneliti di lapangan dilihat dari kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi di nilai sudah baik karna sudah tersedia web resmi yang bisa dilihat masyarakat secara lebih mudah dan informasi di web tersebut sudah cukup lengkap.

Dari hasil wawancara diatas, dijelaskan bahwa Pemerintah Kecamatan Sukajadi sudah baik dalam penerapan prinsip transparansi mengenai kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi dengan mengakses situs web resmi yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu [disdukcapil.pekanbaru.go.id](http://disdukcapil.pekanbaru.go.id) .

Tetapi masyarakat mengharapkan Pemerintah Kecamatan juga melakukan langkah kedua dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat atau wakil masyarakat seperti RT yang ada di Kecamatan Sukajadi mengenai persyaratan terbaru KTP-el, karena tidak semua masyarakat Kecamatan Sukajadi dapat menggunakan internet untuk membuka situs resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

#### **b. Peraturan dan Prodedur Pelayanan**

Selain itu untuk melihat bagaimana penerapan prinsip transparansi di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi juga dilihat dari peraturan dan prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berikut dari

hasil wawancara peneliti dengan Ketua UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi Ibu Is Inda adalah sebagai berikut :

*“Tidak semua permasalahan masyarakat bisa diselesaikan di Kantor UPTD karena keterbatasan alat, misalnya masyarakat ingin melakukan perekaman KTP karna masalah kehilangan dan juga pergantian status di KTP. Jadi kami pihak kecamatan mengarahkannya ke Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Pekanbaru untuk melakukannya di sana. Peraturan dan prosedur pelayanan kami laksanakan dengan baik sesuai tugas dan tanggung jawan di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi ini.”* (Selasa, 1 Juni 2021)

Hal senada juga di sampaikan oleh Ibu Alvi Maharani, SE selaku pegawai Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi, adalah sebagai berikut :

*“Sebagai petugas kami melayani masyarakat yang akan melakukan pembuatan KTP-el dengan memberitahukan persyaratannya yaitu membawa fotocopy Kartu Keluarga juga fotocopy Akte kelahiran dan yang sudah mengantri di kursi tunggu dipersilahkan untuk melakukan perekaman. Misalnya ada masyarakat yang memiliki data yang tidak sesuai nama ataupun tanggal lahir di akte dan kartu keluarga maka kami mengarahkan masyarakat tersebut untuk mengurus data yang tidak sama tersebut ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ”* (Selasa, 1 Juni 2021)

Hal ini diperkuat dengan pernyataan Muhammad Ilham selaku masyarakat Kecamatan Sukajadi, adalah sebagai berikut :

*“Kinerjanya aparturnya sudah memuaskan, hanya saja jangka waktu menunggu KTP-el siap saja yang tidak sesuai menurut saya ”*(Kamis,3 Juni 2021)

Menurut observasi peneliti di Kantor UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi di lihat dari peraturan dan prosedur pelayanan sudah cukup baik.

Dari hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah memuaskan, pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Hanya saja waktu penyelesaian KTP-el yang tidak sesuai.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *good Governance* di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi menggunakan prinsip Transparansi di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi yang berkaitan tentang kepengurusan KTP-el melalui web resmi yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu [disdukcapil.pekanbaru.go.id](http://disdukcapil.pekanbaru.go.id). Tetapi pemerintah Kecamatan Sukajadi diharapkan mampu memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai persyaratan terbaru kepengurusan KTP-el di Kecamatan Sukajadi karena tidak semua masyarakat dapat mengakses internet. Serta pelayanan yang diberikan pegawai Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi kepada masyarakat juga sudah baik dan memuaskan masyarakat, hanya saja waktu penyelesaian KTP-el yang masih lama.

##### **5. Pelaksanaan *Good Governance* Menggunakan Prinsip Kesetaraan**

Kesetaraan adalah tata politik sosial dimana semua orang yang berada dalam suatu masyarakat atau kelompok tertentu memiliki status yang sama. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Hardjasoemantri (2003:2), dimana dalam pelayanan

publik kesetaraan adalah kesamaan dalam perlakuan memberikan pelayanan. Hal ini mengharuskan setiap pelaksanaan pemerintah bersikap dan berperilaku adil dalam hal pelayanan publik tanpa membedakan suku, jenis kelamin, keyakinan dan kelas sosial.

Dwiyanto (2008:80) menyebutkan Kesetaraan adalah memberi peluang yang sama bagi setiap masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan. Prinsip kesetaraan sangat penting untuk diterapkan dalam hal pelayanan dilihat dari kondisi saat ini bahwasannya kesetaraan di Negara kita ini sangatlah kurang. Oleh karena itu peneliti mengangkat indikator tersebut ke dalam implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pembuatan KTP-el di Kecamatan Sukajadi. Kesetaraan ini menunjukkan bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik menggunakan Prinsip *Good Governance* di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi.

**a. Keramahan dan Kesopanan ASN**

Untuk melihat bagaimana pelaksanaan *Good Governance* menggunakan prinsip kesetaraan di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi, peneliti melihat bagaimana keramahan dan kesopanan ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut wawancara peneliti bersama Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi Ibu Is Inda, mengatakan:

*“Saya selalu menghimbau kepada semua staff dan pegawai disini untuk selalu mengedepankan kepentingan masyarakat. Dimana dalam memberikan pelayanan harus selalu bersikap baik. Menurut saya semua pegawai disini sudah sangat baik dalam hal itu”* (Selasa, 1 Juni 2021)

Hal senada juga di jelaskan oleh Ibu Alvi Maharani, SE selaku pegawai Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi, adalah sebagai berikut :

*“Dalam memberikan pelayanan kepada msyarakat kami memang selalu dituntut untuk selalu bersikap baik baik itu tua maupun muda. Jika ada permasalahan atau pertanyaan yang diberikan msyarakat, kami selalu memberikan solusi terbaik”* (Selasa, 1 Juni 2021)

Dilihat dari penjelasan diatas bahwa pegawai Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi selalu menjunjung tinggi sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada msyarakat.

Berikut hasil wawancara dengan Krinsa Mulya selaku masyarakat Kecamatan Sukajadi, adalah sebagai berikut :

*“Pegawainya tidak ramah, dan saya sendiri merasa tidak puas dengan pelayanan disini. Ketika nanya soal kapan e-KTP nya siap mereka hanya menjawab dengan seadanya saja dengan nada yang datar.”* (Kamis, 3 Juni 2021)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Putri Melati yang melakukan perekaman KTP-el, mengatakan:

*“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menurut saya pegawainya kurang ramah dan berbicara seadanya, setau saya dalam memberikan pelayanan publik itu yang di utamakan senyum, sapa dan salam. Hal tersebut tidak saya jumpai tadi”* (Selasa, 1 Juni 2021)

Menurut hasil observasi peneliti di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilihat dari keramahan dan kesopanan ASN dalam memberikan

pelayanan sudah baik, karna dalam memberikan pelayanan ASN terlihat dengan sabar memberikan penjelasan kepada masyarakat.

Dari uraian diatas dijelaskan bahwa sub indikator keramahan dan kesopanan di Kantor UPTD Kecamatan Sukajadi belum berjalan dengan baik. Masih ada masyarakat yang yang mendapatkan perlakuan tidak ramah dan sopan dari pegawai Kantor UPTD, dimana pegawai masih kurang menjelaskan dengan baik mengenai keluhan yang dialami dari masyarakat.

#### **b. Memberikan Pelayanan Tanpa Membedaka Status dan Gender**

Selain itu untuk melihat bagaimana penerapan prinsip kesetaraan di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi peneliti juga melihat bagaimana pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan status dan gender. Berikut dari hasil wawancara peneliti dengan Ketua UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi Ibu Is Inda adalah sebagai berikut :

*“Sejauh ini ,dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pembuatan KTP-el kami memberikan kesempatan yang sama bagi semua masyarakat tanpa membedakan gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri, kesetaraan ini dilaksanakan atas dasar kesamaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan status apapun.”(Selasa, 1 Juni 2021)*



Hal ini diperkuat dengan penjelasan dari Ibu Alvi Maharani S.E selaku pegawai di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi yang mengatakan :

*“Kami selaku pegawai yang memberikan pelayanan kepada msyarakat di sini tidak memandang bulu,atau menggunakan sistem kekeluargaan dalam memberikan pelayanan, kami juga disini selalu bersikap adil kepada siapapun yang datang ke kantor dan tidak ada yang dispesialkan..”*(Selasa, 1 Juni 2021)

Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari Reham Maulan selaku masyarakat Kecamatan Sukajadi, adalah sebagai berikut:

*“Sewaktu saya mengurus KTP-el disana saya mendapatkan pelayanan yang cukup baik, cukup adil menurut saya karena semua masyarakat dilayani dengan baik sesuai dengan prosedur”* (Kamis, 3 Juni 2021)

Berikutnya Putri Melati mengatakan:

*“Dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan status dan gender menurut saya sudah baik di kantor UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi ini, karna pegawai memberikan pelayanan tanpa membeda bedakan masyarakat”* (Selasa, 1 Juni 2021)

Menurut hasil observasi peneliti di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi di lihat dari pemberian pelayanan tanpa memebedakan status atau gender dinilai sudah baik,karna dalam memberikan pelayanan ASN tidak membedakan sikapnya baik kepada perempuan atau laki-laki maupun islam atau Kristen dan agama lainnya.

Dari uraian diatas, menunjukkan bahwa pegawai selalu bersikap adil dalam memberikan pelayanan serta tidak menggunakan system kekeluargaan, artinya tidak memandang siapapun dengan status apapun.

Dari uraian hasil wawancara dengan menggunakan dua sub indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *Good Governance* di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi berdasarkan prinsip kesetaraan berjalan cukup baik. Masyarakat sudah mendapatkan rasa adil terhadap pelayanan yang diberikan dengan tidak membedakan status atau gender, tetapi mengenai keramahan dan kesopanan pegawai masih kurang dimana masih ada masyarakat yang mendapatkan perlakuan kurang ramah dari pegawai Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi, pegawai masih kurang menjelaskan dengan baik mengenai keluhan yang dialami dari masyarakat.

Dengan demikian Pelaksanaan Pelayanan Publik dengan menggunakan Prinsip *Good Governance* di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi yang dilihat dari indikator Pengawasan, Profesionalisme, Efektifitas dan Efisiensi, Transparansi, serta Kesetaraan peneliti menyimpulkan bahwa, Prinsip pengawasan di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi sudah berjalan dengan baik secara internal, apalagi dengan kondisi yang sedang pandemi seperti ini mereka memanfaatkan internet untuk saling berinteraksi antar dinas terkait. Pengawasan berjalan dengan baik di lihat dari pelayanan pembuatan KTP-el di kecamatan dari tahun ketahun berubah lebih baik.

Pelaksanaan prinsip *Good Governance* dengan indikator Profesionalisme

di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi belum terlaksana dengan baik. Kedisiplinan pegawai atau petugas dalam memberikan pelayanan juga belum disiplin, dimana pegawai dijumpai meninggalkan pekerjaannya di jam kerja sehingga membuat masyarakat menunggu untuk menerima layanan. Serta kurangnya pengawasan terhadap antrian masyarakat yang akan melakukan pengurusan KTP-el.

Pelaksanaan prinsip *Good Governance* dengan indikator efektifitas dan efisiensi di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi belum sepenuhnya terpenuhi, karena nyatanya masih ada masyarakat yang mengeluh bahwa penyelesaian pembuatan KTP-el tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Masih didapati msyarakat yang belum menerima pelayanan yang efisien, dimana penyelesaian KTP-el yang seharusnya hanya 3 hari menjadi satu hingga dua minggu.

Pelaksanaan prinsip *Good Governace* dengan indikator transparansi mengenai kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi dengan mengakses situs web resmi yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru berjalan dengan baik. Namun masyarakat menginginkan adanya sosialisasi kepada masyarakat atau wakil masyarakat seperti RT yang ada di Kecamatan Sukajadi mengenai persyaratan KTP-el, karena tidak semua masyarakat Kecamatan Sukajadi dapat menggunakan internet untuk membuka situs resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Pelaksanaan prinsip *Good Governance* dengan indikator kesetaraan di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, dimana sudah didapati keadilan petugas UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan status apapun. tetepi mengenai keramahan pegawai masih kurang.

**D. Faktor - Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Menggunakan Prinsip Good Governance Di Kantor UPTD Keependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi.**

Pelayanan suatu ojek banyak terjadi ketidak seimbangan antara perencanaan dan hasil yang diharapkan atau tidak sesuai antara dugaan sementara dengan fakta yang terjadi di lapangan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor yang menghambat pelayanan yang diharapkan. Berikut wawancara peneliti dengan Ibu Is Inda selaku Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi, adalah sebagai berikut :

*“Hambatan-hambatan yang sering terjadi disini itu adalah gangguan server/jaringan yang terkadang bermasalah. Setelah itu verifikasi data yang lama, sehingga masyarakat merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan. Namun dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru selalu berusaha melakukan perubahan terkait masalah ini dan memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat Kecamatan Sukajadi khususnya.”*  
(Selasa, 1 Juni 2021)

Adapun hambatan yang dihadapi pegawai dalam pembuatan KTP-el di Kantor UPTD Kecamatan Sukajadi berdasarkan keterangan diatas yaitu :

## 1. Server/Jaringan

Jaringan yang bagus akan mendorong pelayanan pegawai dalam pembuatan KTP-el lebih baik dan bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat. Berikut wawancara peneliti dengan Ibu Is Inda selaku Kepala UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi, adalah sebagai berikut:

*“Masalah jaringan ini diharapkan mampu menjadi perhatian utama pemerintah pusat. Dimana ini termasuk kendala yang sering terjadi dalam proses pembuatan KTP-el. Jika jaringan tidak stabil itu akan jelas menghambat proses pembuatan ktp.”* (Senin, 1 Juni 2021)

Hal senada juga di sampaikan oleh Ibu Alvi Maharani, SE selaku pegawai Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi , adalah sebagai berikut:

*“Sering kali pada saat ada masyarakat yang akan melakukan perekaman KTP-el tetapi tertunda dikarenakan jaringan di kantor bermasalah. Menurut saya gangguan jaringan ini merupakan hambatan besar dalam pembuatan KTP-el, karena pelayanan menjadi tertunda dan membuat masyarakat banyak yang menunggu dan juga terkadang harus kembali lagi keesokan harinya.”* (Selasa, 1 Juni 2021)

Selanjutnya peneliti juga wawancarai peneliti Rehan Maulana selaku masyarakat Kecamatan Sukajadi, adalah sebagai berikut :

*“Sejauh ini pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik, namun masalah jaringan masih menjadi hambatan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik dari pegawai di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi. Jaringan yang sering mengalami gangguan membuat pelayanan tidak tepat waktu sehingga masyarakat sering sekali menunggu lama dalam pembuatan KTP-el”* ( Kamis, 3 Juni 2021).

## 2. Verifikasi Data

Verifikasi data merupakan proses yang dilakukan dengan cara

pemeriksaan kembali kelengkapan data yang sudah direkam agar selanjutnya bisa dicetak sebagaimana ketentuan yang berlaku. Berikut wawancara dengan Ibu Is Inda selaku Kepala UPTD Kecamatan Sukajadi, adalah sebagai berikut :

*“Verifikasi data KTP-el yang dilakukan oleh Disdukcapil seringkali mengalami kelambatan karena banyaknya data yang masuk dari berbagai Kecamatan di Pekanbaru. Selain itu adanya kesalahan data yang membuat verifikasi tidak bisa dilakukan sehingga KTP-el tidak bisa dicetak. Namun kami sudah memberikan pengertian kepada masyarakat terkait masalah yang terjadi.”* (Selasa, 1 Juni 2021)

Hal senada juga dijelaskan oleh Ibu Alvi Maharani, SE selaku pegawai

Kantor UPTD Kecamatan Sukajadi, adalah sebagai berikut :

*“Ada beberapa masyarakat yang komplain mengenai ketidaksesuaian data yang dilampirkan dengan data yang tertera pada KTP-el yang sudah selesai, seperti kesalahan nama, tempat tanggal lahir. Itu bisa saja disebabkan karena banyaknya data yang masuk di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pekanbaru”*(Selasa, 1 Juni 2021)

Berikutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Putri Melati

selaku masyarakat Kecamatan sukajadi, adalah sebagai berikut :

*“Waktu kakak saya melakukan pembuatan KTP-el, setelah ktp nya selesai ternyata tempat tanggal lahir yang tertera pada ktp itu tidak sesuai dengan kartu keluarga yg dibawa saat perekaman. Jadi menurut saya, dinas terkait kurang memperhatikan data-data yang ada dalam pembuatan KTP-el”* (Kamis, 3 Juni 2021)

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa hambatan yang dihadapi pegawai Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi yaitu jaringan yang tidak stabil membuat pelayanan terhadap masyarakat menjadi terganggu, serta verifikasi data yang lama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengakibatkan KTP-el yang sudah direkam tidak bisa dicetak dalam waktu yang singkat, bahkan masih didapati

kesalahan penulisan data yang tertera didalam KTP-el yang sudah selesai.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang pelaksanaan pelayanan publik dengan menggunakan prinsip *Good Governance* di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan pelayanan publik dengan menggunakan prinsip *Good Governance* di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi, *Pertama* Prinsip Pengawasan sudah berjalan dengan baik secara internal, dimana dengan kondisi yang sedang pandemi seperti ini mereka memanfaatkan internet untuk saling berinteraksi antar dinas terkait. *Kedua*, Prinsip Profesionalisme belum terlaksanan dengan baik, dimana pegawai meninggalkan pekerjaannya di jam kerja sehingga membuat masyarakat menunggu untuk menerima layanan. *Ketiga*, Prinsip Efektifitas dan Efisiensi belum sepenuhnya terpenuhi, karena masyarakat ada masih yang mengeluh bahwa penyelesaian pembuatan KTP-el tidak tepat waktu. *Keempat*, Prinsip Transparansi sudah berjalan dengan baik, diamana masyarakat sudah dengan mudah memperoleh informasi dengan mengakses situs web resmi yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru. Serta



*kelima*, Prinsip Kesetaraan sudah berjalan cukup baik dimana pegawai adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan status apapun.

2. Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan menggunakan prinsip *Good Governance* di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi adalah pertama*, server/jaringan yang terkadang kurang bagus membuat pelayanan kurang cepat dan tertunda. *Kedua*, verifikasi data yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru membutuhkan waktu yang lama sehingga proses percetakan KTP-el menjadi lambat.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi diharapkan mampu memberikan perhatian yang lebih kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan lebih baik lagi guna mencapai kesejahteraan masyarakat.
2. Berdasarkan faktor penghambat di harapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memperbaiki pelayanan yang di berikan terutama dalam hal jaringan yang bermasalah sehingga masyarakat puas terhadapap pelayanan yang di berikan

kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Sukajadi serta dapat melakukan pemeriksaan kembali terhadap data KTP-el yang sudah jadi sebelum di berikan kepada masyarakat yang bersangkutan untuk menghindari kesalahan data yang pada KTP-el.



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Buku

- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Bagong, Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana Prenanda Media Group
- Grana, Judistira K. 2009. *Metode penelitian kualitatif*. Edisi ketiga. Bandung: Primaco Akademika Garna Foundation
- Munaf, Yusri. *Hukum Administrasi Negara. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh*, 2016.
- Moh. Nazir. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Kybernolog iSebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Napitupulu, Paimin, *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*, PT Alumni, Bandung, 2007.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Bandung: PT. Refika

Aditama.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV

Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung : PT. Refika Aditama Bandung

Sedarmayanti. 2004. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama

Sedarmayanti. 2012. *Good Governance “Kepemerintahan yang Baik”*. Bagian Kedua Edisi Revisi. CV Mandar Maju. Bandung

Syafiie, Inu Kencana, 2002. *Sistem Pemerintahan Indonesia (Edisi Revisi)*. Rineka Cipta, Jakarta.

Sinambela dkk, 2014, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta

Thoha Mifta, 2004. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Widodo, J. (2001). *Good Governance : telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah*. Surabaya: Insan Cendekia

**Jurnal**

- Abdullah, M. T. (2016). Perspektif Governance Dalam Memahami Perubahan Manajemen Pemerintahan. *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*,.
- Azra, A. (2002). Korupsi Dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Kriminologi Indonesia I Januari*.
- Cahyadi, A. (2017). PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*.
- Dailiati, S., & Sudaryanto, H. D. (2017). *PRINSIP - PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL Good Governance . Good adalah suatu kesepakatan pengaturan negara yang dan government menyangkut diciptakan Penyelenggaraan pemerintahan di kenal istilah Good Government bersama ole.*
- Duadji, N. (2012). Good Governance dalam Pemerintah Daerah. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*
- Iswahyudi, F. (2018). *Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai.*
- Kurniawan, T. (2006). Hambatan dan Tantangan dalam Mewujudkan Good Governance Teguh Kurniawan Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI ,

Kampus FISIP UI Gd B Lt 2 Depok 16424 , Abstrak Disampaikan dalam Konferensi Nasional Sistem Informasi 2006 , Jurusan Teknologi Informasi Unive. *Konferensi Nasional Sistem Informasi, Bandung.*

Munaf, Y. (2018). *PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DI KECAMATAN MARPOYAN DAMAI KOTA PEKANBARU ( Studi Kasus Pada Pelayanan Pertanahan )*.

Munawaroh, N. (2018). Mewujudkan Good Governance Melalui Reformasi Birokrasi: Kasus Pelayanan Pembuatan E-Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Dukcapil.*

Nasution, S. R. (2018). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara.*

Prasojo, E., & Kurniawan, T. (2008). Reformasi Birokrasi dan Good Governance: Kasus Best Practices dari Sejumlah Daerah di Indonesia. *Symposium A Quarterly Journal In Modern Foreign Literatures*

Rasul, S. (1997). *PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DI INDONESIA DALAM.*

Sahuri, C. (2007). *Membangun Kepercayaan Publik melalui Pelayanan Publik yang Berkualitas.*

SASUNDAME, R., Tulusan, 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*.

Usman, J. (2011). Manajemen Birokrasi Profesional Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*.

### **Peraturan Perundang – Undang**

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Undang – Undang Nomor 28 Tahun 1999 Pasal 3 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme