

Orlando, J., Jamiah. (2022). Implementasi Good Governance (Studi: Kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda). *Prediksi Vol. 21(2)*. 117-131.

Implementasi Good Governance (Studi: Kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda)

Josua Orlando^{1*}, Jamiah²

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email: josuaorlando@gmail.com, jjamiah2607@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

08 Mei 2022

Received in revised form:

28 Mei 2022

Accepted:

29 Juni 2022

Keyword:

Implementation;
Good Governance.

Kata Kunci:

Implementasi;
Pemerintahan yang baik.

ABSTRACT

This study aims to provide additional knowledge about how to implement good governance which has become part of the governance of the implementation of the Indonesian state in general and specifically in the Population Office of Civil Registration of Samarinda City. The implementation of the state on the basis of Good governance has been mandated in article 3 of the Law of the Republic of Indonesia concerning the Implementation of a Clean and Free State from Corruption, Collusion, and Nepotism. The Law is also the basis for every institution / agency both from the central to the regional level in carrying out their duties and responsibilities, while the good governance in question is stated in the form of principles, namely; the principle of legal certainty, the principle of orderly state administration, the principle of public interest, the principle of openness, the principle of proportionality, the principle of professionalism, the principle of accountability, the principle of efficiency, and the principle of effectiveness.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan tambahan ilmu mengenai bagaimana implementasi good governance yang telah menjadi bagian dari tata kelola penyelenggaraan negara Indonesia secara umum dan secara khusus di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Penyelenggaraan negara dengan dasar Good governance telah diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 3 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Undang-Undang tersebut juga yang menjadi dasar oleh setiap lembaga/instansi baik dari pusat sampai ke tingkat daerah dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya, adapun good governance yang dimaksud tertuang dalam bentuk asas-asas yaitu; asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggara negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, asas akuntabilitas, asas efisiensi, dan asas efektivitas.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

* Corresponding author: josuaorlando@gmail.com

PENDAHULUAN

Negara merupakan suatu wilayah yang di dalamnya terdapat unsur-unsur negara yaitu daerah kekuasaan, rakyat atau penduduk, kedaulatan, dan pemerintah. Layaknya suatu organisasi negara pun memiliki suatu tujuan untuk dicapai, agar tujuan tersebut dapat tercapai dan memastikan agar kondisi negara tersebut dapat berjalan dengan baik maka berawal dari unsur-unsur lahirnya suatu sistem yang kemudian disebut sebagai sistem pemerintahan guna mengaktifkan kehidupan bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat. Dengan lahirnya sistem pemerintahan diharapkan mampu menciptakan kondisi negara yang baik, yang mana dalam hal ini terwujudnya kesejahteraan rakyat dalam suatu negara.

Di Indonesia sendiri sistem pemerintahan yang dianut sebelum adanya otonomi daerah adalah sistem sentralistik. Sistem pemerintahan sentralistik merupakan sistem pemerintahan terpusat pada ibu Kota Negara, yang lebih menekankan peran pemerintah pusat dalam menentukan arah dan aspek-aspek pembangunan Indonesia. Namun setelah munculnya reformasi sistem yang sentralistik beralih menjadi desentralisasi, yang mana dalam proses penyelenggaraan pemerintahannya lebih menekankan pada prinsip demokrasi, partisipatif, pemerataan dan keadilan. Dengan adanya desentralisasi, menjadi suatu tantangan baru bagi seorang pemimpin atau pemangku jabatan politik untuk dapat mewujudkan sistem pemerintahan yang baik di setiap daerahnya masing-masing. Hal tersebut sejalan dengan INPRES Nomor 7 Tahun 1999 dalam instruksi PERTAMA, yang di dalamnya disebutkan bahwa "Melaksanakan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah sebagai wujud pertanggungjawaban instansi pemerintah dalam mencapai misi dan tujuan organisasi". Setiap pemimpin daerah dituntut untuk dapat mewujudkan akuntabilitas atau bertanggungjawab atas daerahnya masing-masing. Melalui kebijakan-kebijakan atau program-program yang akan dibuat diharapkan pemerintah mampu melibatkan masyarakat demi terwujudnya pemerintahan yang baik di setiap daerah, yang menjunjung tinggi kesejahteraan umum.

Berbicara mengenai pemerintahan baik maka kita mengenal konsep pemerintahan yang dikenal dengan Good Governance. Istilah Good Governance merupakan parameter atau tolak ukur yang sering digunakan untuk mengamati praktek demokrasi suatu negara, disamping itu juga sebagai standar dalam menjalankan sistem pemerintahan, mulai dari pusat sampai ke tingkat daerah. Good Governance merupakan suatu konsep yang muncul karena kecenderungan dominasi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya sehingga menimbulkan ketidakpuasan dalam lingkup masyarakat. Menurut World Bank, Good Governance adalah suatu penyelenggaraan 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 administratif ataupun secara politik, menjalankan disiplin anggaran dan penciptaan legal dan political framework bagi tumbuhnya aktivitas usaha (www.depdagri.go.id). Sedangkan menurut Departemen Dalam Negeri Good Governance diartikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik, dalam hal ini yang dimaksud "baik" adalah mengikuti kaidah-kaidah tertentu sesuai dengan prinsip-prinsip dasar Good Governance (www.depdagri.go.id). Salah satu tujuan Good Governance adalah terciptanya pelayanan yang baik oleh pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi pemerintah selain fungsi distribusi, regulasi, dan proteksi, dan hendaknya pelayanan publik ditafsirkan dalam arti yang luas.

Namun jika melihat fakta yang terjadi adalah masih banyak ditemukannya penyalahgunaan dan penyelewengan dalam sistem pemerintahan Indonesia yang menimbulkan permasalahan-permasalahan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme. Menurut pendapat Komisari PBB untuk Komisi Kompensasi, Robert Mclean RM (Sujata, 2006:53) mengatakan bahwa "Di Jakarta, keadilan

adalah milik pihak yang berani memberi tawaran tertinggi ("In Jakarta, justice belongs to the party with largest bid"). Sedangkan Transparency International (TI) setiap tahun mengklasifikasi Indonesia di kelompok-kelompok negara dengan tingkat korupsi yang tinggi di dunia (Surachman, 2006:53). Berdasarkan pendapat di atas terlihat bahwa pengelolaan oleh lembaga pemerintahan masih belum mencapai titik pengelolaan yang baik. Disamping itu juga masih ditemukan ketidakpuasan-ketidakpuasan dalam sistem pelayanan yang ada, salah satunya adalah pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Jumlah penduduk yang besar tetap akan berarti bila sebagian besar dari mereka mampu berkarya dan berpartisipasi dalam pembangunan, bila tidak dapat diberdayakan.

Oleh karena itu dalam mengurus semua hal yang berhubungan dengan kependudukan ditangani oleh suatu Dinas tersebut memberikan semua bentuk pelayanan mengenai kependudukan itu sendiri, Dinas tersebut yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah salah satu instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat dalam hal pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak. Seperti halnya pada PP Nomor 37 tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pasal 27 ayat 1 Dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah.

Seperti halnya pada Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Samarinda, berdasarkan observasi penulis masih ditemukannya keluhan-keluhan yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan. Setidaknya dalam setahun terakhir ini terdapat beberapa keluhan masyarakat yang disampaikan melalui website Lapor yang ditujukan pada Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Samarinda. Website Lapor sendiri merupakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di seluruh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Pelapor dalam hal ini penerima pelayanan publik dapat mengirimkan aduannya melalui website Lapor, selanjutnya aduan tersebut akan diverifikasi oleh administrator Lapor, kemudian setelah diverifikasi aduan akan diteruskan ke instansi terkait paling lambat 3 hari kerja setelah pengaduan dilakukan. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dalam website tersebut antara lain seperti pengurusan e-ktip yang belum juga jadi dalam jangka waktu yang sangat lama, bahkan diantara pelapor ada juga yang sudah 3 tahun mengurus e-ktip namun belum juga terbit, dan ada juga pelapor yang membandingkan bahwa proses pembuatan e-ktip di pulau Jawa lebih cepat dibandingkan dengan proses pembuatan e-ktip di Kantor Dinas Catatan Sipil Samarinda.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Usman dan Akbar (2004:4). Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti akan mendeskripsikan atau menggambarkan bahwa sejauh mana implementasi Good Governance yang sesuai dengan asas-asasnya pada Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Samarinda.

Subyek Penelitian

Menurut Arikunto (2006:114) sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah:

Merupakan mereka yang paling mengetahui secara mendalam dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas/Kepala Bidang Pelayan Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, dan beberapa pegawai Front Office Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

Informan umum merupakan mereka yang berhubungan dengan informan kunci dan dapat memberikan informasi tambahan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, adapun yang menjadi informan umum dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berurusan langsung pada instansi terkait.

Menurut Moleong (2004:136) jumlah informan penelitian kualitatif belum diketahui sebelum peneliti mengumpulkan data di lapangan. Berdasarkan pendapat tersebut maka penulis memutuskan bahwa jumlah informan dalam penelitian ini tidak ditentukan, melainkan peneliti akan melakukan penggalian data melalui wawancara mendalam dari satu informan ke informan lain dan seterusnya hingga dirasa cukup dan tidak lagi menemukan masalah baru dan didukung data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui laporan-laporan, dokumen-dokumen, catatan-catatan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, tentu data-data yang diperlukan adalah data-data yang memiliki korelasi dengan penerapan good governance dalam proses penyelenggaraan administrasi kependudukan yang terdapat pada Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Samarinda.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dan digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Dengan mempelajari buku-buku literature, peraturan perundang-undangan dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

2. Studi Lapangan

Mengumpulkan data dan fakta empiric secara langsung dilapangan guna mendapatkan data-data primer, melalui:

a. Observasi

Pengamatan terhadap suatu objek yang akan diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.

b. Wawancara

Suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau Tanya jawab.

c. Dokumentasi

Pengumpulan data atau arsip yang relevan. Menurut Sugiyono (2013) "dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu". Dokumen bias berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental dari seseorang, tulisan misalnya catatan harian sejarah kehidupan (*life histories*), cerita biografis, peraturan, kebijakan dokumen yang berbentuk gambar tulisan misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain (Bungin, Burhan. 2008).

Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang dirumuskan dalam penelitian ini, adapun indikator-indikator yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implementasi *Good Governance* pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda terkait dengan pelayanan akta kelahiran, E-KTP dan KK, sesuai dengan asas-asas pada UU RI No.28 Tahun 1999 Pasal 3 meliputi:
 - a. asas kepastian hukum;
 - b. asas tertib penyelenggaraan negara;
 - c. asas kepentingan umum;
 - d. asas keterbukaan;
 - e. asas proporsionalitas;
 - f. asas profesionalitas;
 - g. asas akuntabilitas;
 - h. asas efektifitas; dan
 - i. Efisiensi.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi good governance pada Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Samarinda.

Yang dimana dalam observasi peneliti dilapangan, bidang yang paling tinggi mobilitasnya adalah dibidang pengurusan Kependudukan maka dari itu peneliti banyak berfokus di bidang Pengurusan Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda.

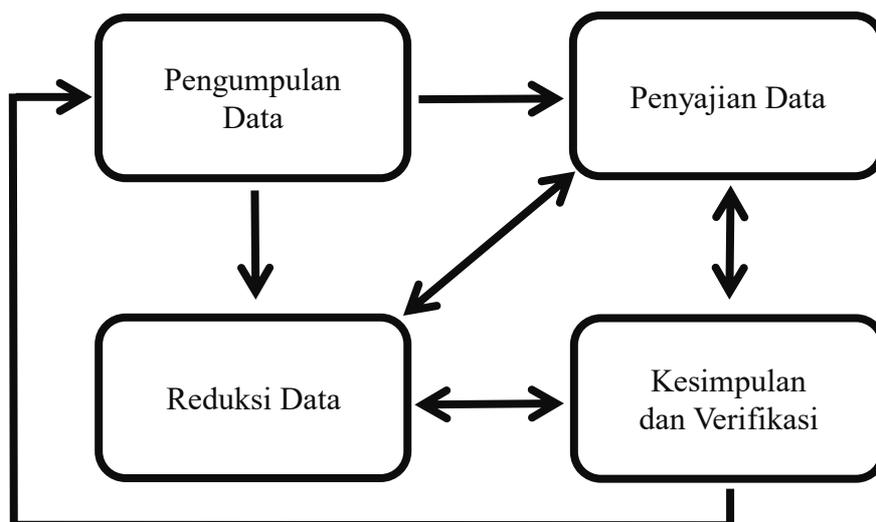
Teknik Analisa Data

Menurut Mathew B.Miles dan Michael Huberman dalam Sugiyono (2005:92) dalam proses analisis kualitatif data terdapat beberapa komponen utama yang saling berkaitan dalam menentukan hasil analisis, komponen-komponen tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Kesimpulan dan Verifikasi

Berikut ini merupakan gambar yang berisikan bagan terkait dengan analisis data model interaktif:

Gambar 3.1. Analisis Data Model Interaktif



Sumber: Mathew B.Miles dan Michael Huberman dalam Sugiyono (2005:92)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kepastian Hukum

Berdasarkan hasil penelitian penulis terhadap asas kepastian hukum pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda diketahui bahwa pelayanan khususnya pada bidang pencatatan sipil sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP, ketentuan, aturan, dan Undang-Undang yang ada, juga terkait dengan pengawasan terhadap pelanggar aturan yang ada sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut juga dibenarkan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan pegawai Front Office instansi tersebut. Kemudian berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan pegawai Front Office diketahui juga bahwa Kepala Dinas dalam mengimplementasikan SOP, aturan, dan Undang-Undang yang ada sudah dapat dikatakan baik, tegas, adil dan tidak diskriminatif. Hal tersebut juga didukung dengan jawaban dari masyarakat bahwa peraturan dan prosedur yang ada sudah cukup berjalan dengan baik dan adil yang terlihat dari pemberlakuan pelayanan sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang ada, pelayanan dilakukan tanpa adanya pungutan biaya administrasi, pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, dan pegawai yang melayani juga menggunakan seragam dinas yang rapi dan sopan.

Selain itu penulis juga melakukan observasi lapangan dan studi terkait dengan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pelayanan Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Berdasarkan observasi penulis di lapangan mengenai kepatuhan dan penegakkan aturan yang berlaku sudah cukup baik, namun penulis masih menumakan ada pegawai yang terlambat datang, dan masih ada yang tidak mengenakan seragam dinasnya, hal tersebut penulis temukan semenjak masa pandemi Covid-19 berlangsung. Berdasarkan hasil studi terkait dokumen-dokumen yang ada pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, penulis menemukan bahwa terdapat surat Perjanjian Kerja yang ditandatangani oleh setiap bidang yang ada termasuk Kepala Dinas. Adapun dalam Perjanjian Kerja tersebut yang disebut sebagai pihak pertama, bersedia untuk bertanggungjawab atas keberhasilan maupun kegagalan pencapaian target kinerja, sementara yang disebut sebagai pihak kedua bersedia akan melakukan evaluasi terhadap pencapaian kinerja dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi. Selain itu juga berdasarkan observasi terkait dengan dokumen-dokumen

DISDUK CAPIL Kota Samarinda yang ada terdapat bahwa dalam penyusunan Buku Rencana Kerja pun berdasar dengan Landasan Hukum, Undang-Undang mulai dari Undnag-Undang RI sampai pada Peraturan Daerah yang berlaku.

Berdasarkan uraian di atas bahwa sejauh ini asas Kepastian Hukum yang ada pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sudah cukup baik hal tersebut juga sesuai dengan tuntutan dari asas kepastian hukum bahwa setiap proses penyelenggaraan pemerintahan negara harus mengutamakan penegakkan landasan peraturan perundang-undangan yang adil, namun dalam hal penegakkan dan pengawasan peraturan yang ada perlu untuk ditingkatkan lagi.

Tertib Penyelenggaraan Negara

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kota Samarinda dan pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda terhadap asas tertib penyelenggaraan negara diketahui bahwa penyelenggaraan negara dalam hal administrasi kependudukan khususnya pada bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sudah berjalan selaras dari pimpinan atau lembaga tingkat atas sampai jajaran ke bawah. hal tersebut terlihat dari proses pelayanan seperti penginputan data dan lain-lain dilakukan dengan terkoordinasi dengan pusat melalui SIAK (Sistem Informasi Administrais Kependudukan) berbasis online, di samping itu melalui SIAK Kepala Dinas juga memiliki akun khusus yang digunakan untuk melakukan verifikasi data yang berhubungan dengan pelayanan pada instansi tersebut. Tidak hanya itu pemberlakuan pelayanan melalui sistem online di masa pandemi Covid-19 juga berdasarkan arahan dari pusat Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (DITJEN DUKCAPIL KEMENDAGRI), kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang menerima pelayanan di instansi terkait diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi sudah tertib semua dilaksanakan dengan persyaratan-persyaratan yang berlaku.

Selain itu penulis juga melakukan observasi lapangan dan studi terkait dengan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pelayanan Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Adapun berdasarkan buku L-KJIP 2019 DISDUK CAPIL Kota Samarinda diketahui bahwa penetapan visi dan misi instansi terkait disesuaikan dan berdasarkan visi misi kota Samarinda, Peraturan Wali UU No.24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, PERPRES RI No.25 Tahun 2008 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Namun dalam proses implementasinya masih terdapat misi dari DISDUK CAPIL Kota Samarinda yang belum terealisasi dengan baik seperti, berdasarkan buku pengukuran pencapaian kinerja pada bidang pencatatan sipil pada tahun 2018 dan 2019 terlihat bahwa penataan, penertiban, dan penginputan arsip-arsip pencatatan sipil masih belum memenuhi target kinerja. Adapun pada tahun 2018 jumlah arsip statis pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang terkelola dengan baik mencapai 29.137 arsip sementara target kinerja yang ditetapkan adalah 30.000 arsip, kemudian pada tahun 2019 realisasai kinerja penataan, penertiban, dan penginputan arsip-arsip pencatatan sipil hanya mencapai 25.869 arsip sementara target kinerja adalah 30.000 arsip, jika dibandingkan dengan tahun 2018 maka di tahun 2019 terjadi penurunan target kinerja terkait dengan arsip-arsip pencatatan sipil, adapun melalui dokumen-dokumen yang ada hal tersebut terjadi dikarenakan dengan kurangnya ruangan atau tempat khusus untuk menyimpan arsip-arsip yang ada dan kurangnya SDM yang dapat tugaskan ke 10 Kecamatan. Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa aspek tertib penyelenggaraan negara di bidang adminstrasi kependudukan perlu ditingkatkan lagi untuk ke depannya agar terciptanya keteraturan, keserasian, dan keseimbangan antara visi misi yang ditetapkan dengan implementasinya.

Asas Kepentingan Umum

Asas kepentingan umum merupakan asas yang memperhatikan kepentingan masyarakat luas dibandingkan dengan kepentingan kelompok atau golongan tertentu. Berdasarkan

keterangan dari Kepala Bidang Pencatatan Sipil diketahui bahwa setiap masyarakat tanpa terkecuali akan tetap mendapatkan pelayanan dengan ketentuan melengkapi prosedur persyaratan yang berlaku, setelah itu berkas dapat diproses. Berdasarkan wawancara tersebut, samping itu juga masih ditemukan calo dalam artian orang yang diberikan surat kuasa oleh pemohon untuk mengurus berkasnya di instansi terkait, hal ini tentu tidak menutup kemungkinan bahwa calo atau biro jasa atau sejenisnya dapat mengambil keuntungan melalui pungutan kepada masyarakat. Berbeda dengan penjelasan yang disampaikan oleh salah satu pegawai front office pada instansi tersebut bahwa pada pelayanan tertentu terdapat perbedaan prosedur bagi pejabat penting (urgent), bagaimana pun prosedurnya terkait dengan pelayanan urgent untuk pejabat tersebut tentu hal itu tidak dibenarkan karena secara tidak langsung hal tersebut bertolak belakang dengan aspek kepentingan umum, yang mana dalam aspek tersebut perlu mengedepankan kepentingan umum di atas kepentingan kelompok/golongan tertentu untuk mewujudkan kesejahteraan umum.

Terkait dengan jawaban dari masyarakat mengenai asas kepentingan umum banyak yang mengatakan bahwa pelayanan yang ada sudah mengedepankan kepentingan masyarakat namun terdapat satu jawaban yang berbeda dengan jawaban masyarakat lain yaitu masih ditemukan pelayanan yang mendahulukan masyarakat yang tidak sesuai dengan antrian yang seharusnya. Berdasarkan uraian di atas bahwa asas kepentingan umum yang ada pada DISDUK CAPIL Kota Samarinda perlu ditingkatkan lagi.

Asas Keterbukaan (Transparansi)

Asas keterbukaan atau transparansi merupakan asas yang berfokus pada memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk dapat mengetahui mengakses informasi yang benar, jujur berhubungan dengan penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang memperhatikan hak asasi. Sehubungan dengan itu penelitian dilakukan dengan mengajukan pertanyaan terkait dengan keterbukaan informasi yang berhubungan dengan pelayanan seperti persyaratan berkas, alur pengurusan berkas, dan sarana penyaluran aspirasi, kritik saran dari masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa mengenai keterbukaan informasi yang berhubungan dengan persyaratan-persyaratan berkas pelayanan, alur pelayanan, sudah disampaikan dengan benar dan jelas hal tersebut sesuai dengan keterangan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan beberapa pegawai pada instansi tersebut. Informasi yang berhubungan dengan pelayanan juga telah terpampang jelas di pintu masuk, mading instansi tersebut bahkan di informasi-informasi tersebut dapat diakses pada laman website DISDUK CAPIL Kota Samarinda. Kemudian berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh pegawai pada instansi tersebut juga terdapat loket khusus yang bertugas memberikan informasi terkait dengan pelayanan yang ada baik mengenai berkas persyaratan dan lain-lain. Keterangan-keterangan yang disampaikan oleh pegawai DISDUK CAPIL Kota Samarinda juga sejalan dengan keterangan yang disampaikan oleh masyarakat yang menerima pelayanan pada instansi tersebut. Berdasarkan keterangan dari masyarakat mengenai keterbukaan informasi yang ada pada instansi tersebut sudah jelas dan bisa ditemukan melalui pemberitahuan yang ditempel pada dinding-dinding, pintu masuk, loket informasi, atau bisa diperoleh melalui dengan bertanya langsung dengan petugas yang ada di instansi terkait, selain itu juga dapat diakses melalui website DISDUK CAPIL Kota Samarinda. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis baik secara langsung atau tidak langsung keterangan yang disampaikan oleh masyarakat dan pegawai di instansi terkait adalah benar, keterbukaan informasi yang ada dapat diakses dengan mudah baik secara online maupun offline.

Kemudian untuk mengetahui sejauh mana asas keterbukaan yang ada pada instansi terkait, penulis juga menggali informasi mengenai manajemen aspirasi baik yang berhubungan dengan

kritik, saran, maupun keluhan. Berdasarkan keterangan dari Kepala Bagian Pencatatan Sipil Kota Samarinda dan pegawai yang ada di sana terkait dengan aspirasi baik keluhan, kritik, maupun saran difasilitasi dengan penyediaan kotak saran yang nantinya semua aspirasi tersebut akan di evaluasi kembali dalam forum rapat, mengenai keluhan-keluhan yang didapat langsung dari masyarakat terkait dengan pelayanan akan segera mendapat tindak lanjut. Keterangan tersebut juga sejalan dengan keterangan yang disampaikan oleh masyarakat bahwa terdapat kotak saran sebagai sarana masyarakat menyampaikan aspirasinya, selain itu juga dapat disampaikan melalui online, tidak hanya itu masyarakat juga mengatakan bahwa terdapat tombol puas atau tidak puas yang dapat digunakan masyarakat setelah mendapatkan pelayanan oleh petugas atau pegawai di instansi tersebut. Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa asas keterbukaan informasi pada DISDUK CAPIL Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik.

Asas Proporsionalitas

Asas proporsionalitas seperti yang dijelaskan sebelumnya merupakan asas yang mengacu pada keseimbangan antara hak dan kewajiban seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya agar tidak merugikan. Adapun untuk mengetahui sejauh mana asas ini diberlakukan pada DISDUK CAPIL Kota Samarinda, penulis menggali informasi terkait dengan sarana prasarana penunjang kerja pegawai dan reward atau penghargaan atas capaian kinerja. Berdasarkan keterangan Kepala Bagian Pencatatan Sipil diketahui bahwa sarana prasarana penunjang kerja yang harus ditingkatkan lagi adalah mengenai ruangan, karena masih terdapat ruangan yang multifungsi seperti ruangan antara Kepala Bidang dengan Kasi-Kasinya masih menjadi satu ruangan, akibatnya dalam pencetakan akte seperti akte kelahiran dan akte kematian tidak dilakukan pada ruangan khusus yang berbeda tentu ini akan berdampak pada capaian kinerja pegawai yang ada pada instansi terkait. Berbeda yang dialami dengan pegawai bagian front office, berdasarkan keterangan pegawai bahwa terdapat komputer yang sistemnya masih menggunakan android sehingga sedikit menghambat kinerja untuk lebih cepat dalam melakukan penginputan data ke pusat. Tidak hanya itu berdasarkan keterangan dari front office tersebut, masih terjadi keterlambatan dalam mendatangkan barang pengganti yang baru jika terdapat keluhan mengenai kerusakan sarana prasarana penunjang kerja pegawai. Kemudian berdasarkan keterangan dari Kepala Bidang Pencatatan Sipil terkait dengan reward/penghargaan atas capaian kinerja pegawai diketahui bahwa reward/penghargaan yang ada biasa diberikan kepada pegawai honor bulanan dan harian (PTTB & PTTH) ada pun penghargaan atau reward yang diberikan berupa bonus, predikat terbaik atau diikutsertakan dalam perjalanan tugas dinas. Hal tersebut juga sesuai dengan penyampaian yang disampaikan oleh pegawai honorer bagian front office bahwa terdapat pemberlakuan reward bagi pegawai honorer yang bekerja dengan baik dan maksimal, bahkan menurut keterangan pegawai tersebut beliau pernah mendapatkan predikat front office terbaik, dan pernah diikutsertakan dalam perjalanan tugas dinas ke Jakarta untuk pengambilan blangko.

Selain itu berdasarkan penelitian terhadap masyarakat yang menerima pelayanan di instansi terkait diketahui bahwa terkait dengan sarana prasarana yang ada pada instansi tersebut sebagai ada yang menyatakan bahwa sudah cukup baik dan memadai namun beberapa di antaranya mengatakan perlu adanya perluasan ruangan pelayanan, dan penambahan kursi untuk menunggu antrian, dan juga meja khusus bagi masyarakat untuk dapat menulis atau mengisi formulir kelengkapan berkas. Selain itu penulis juga melakukan studi pustaka terkait dengan dokumen-dokumen DISDUK CAPIL Kota Samarinda mengenai sarana prasarana penunjang, berdasarkan buku L-KJIP DISDUK CAPIL Kota Samarinda 2019 diketahui juga masih ditemukan data bahwa belum terwujudnya koneksi jaringan secara terpadu pada bidang Teknologi dan Informasi yang mana dalam hal ini sama sekali belum terealisasinya target pembangunan tower koneksi jaringan sebanyak 18 tower. Dari uraian di atas diketahui bahwa masih terdapat beberapa sarana prasarana yang perlu ditingkatkan lagi untuk menunjang kelancaran dalam proses pelayanan.

Asas Profesionalitas

Asas profesionalitas merupakan asas yang mengacu pada keahlian yang berdasar pada kode etik tugas dan tanggungjawab dan perundang-undangan yang ada. Berdasarkan hasil wawancara pada Kepala Bidang Pencatatan Sipil diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup profesional hal tersebut dikarenakan dalam bertugas melayani masyarakat seluruh pegawai yang berada pada instansi tersebut mengacu dan berdasar pada buku Penetapan Kinerja (TAPKIN). TAPKIN sendiri merupakan rencana kinerja tahunan yang akan dicapai dan disepakati sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, adapun TAPKIN yang dirancang berdasar pada Peraturan Daerah Kota Samarinda No.35 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Selain itu menurut keterangan dari Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kota Samarinda untuk meningkatkan kemampuan kerjanya khususnya di bidang pencatatan sipil, terdapat penugasan pegawai dari DISDUK CAPIL Kota Samarinda ke 10 kecamatan yang ada di Samarinda untuk mempermudah koordinasi antara setiap kecamatan dengan DISDUK CAPIL Kota Samarinda mengenai administrasi kependudukan. Selain itu sebagai bentuk hasil dari keprofesionalan bekerja, DISDUK CAPIL Kota Samarinda selama dua tahun terakhir memperoleh penghargaan dari MENPAN sebagai kategori baik dalam pelayanan publik, adapun nilai yang dicapai adalah A- hal tersebut berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil. Hal tersebut juga disetujui dengan pegawai front office di instansi tersebut bahkan selain penghargaan dari MENPAN, DISDUK CAPIL Kota Samarinda juga pernah memperoleh penghargaan dari kota dan provinsi. Namun berdasarkan buku TAPKIN DISDUK CAPIL Kota Samarinda tahun 2019 diketahui bahwa secara kuantitas tingkat pendidikan pada Pegawai Negeri Sipil untuk dapat menjalankan tugas pokok dan fungsinya, memiliki perbandingan 50:50 dimana terdapat 50% yang memiliki pendidikan S1/S2.

Kemudian berdasarkan penelitian kepada unsur masyarakat diketahui bahwa mayoritas respon dan jawaban dari masyarakat mengenai keprofesionalan kerja pegawainya sudah baik. Setiap pegawai yang melayani sudah mengerti dan memahami masing-masing tugasnya sesuai dengan bidang dan kapasitasnya masing-masing. Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa asas profesionalitas yang ada pada instansi tersebut sudah baik, namun diperlukan lagi peningkatan pegawai yang memiliki pendidikan S1/S2.

Asas Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan aspek yang mengacu tentang bagaimana setiap tindakan atau hasil dari kinerja pemerintah, wajib untuk dipertanggung jawabkan. Baik kepada masyarakat luas maupun kepada lembaga yang berada di atasnya. Adapun untuk menggali informasi terkait dengan akuntabilitas pada instansi tersebut penulis mengajukan pertanyaan mengenai laporan pertanggungjawaban hasil kinerja DISDUK CAPIL Kota Samarinda per 1 tahun. Berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil diketahui bahwa DISDUK CAPIL Kota Samarinda memiliki buku yang disebut Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (L-KJIP), adapun dalam laporan tersebut mencakup tentang perencanaan kerja serta akuntabilitas kinerja dari setiap bidang masing-masing dalam satu tahun. Dengan adanya laporan tersebut juga merupakan bentuk pertanggungjawaban DISDUK CAPIL Kota Samarinda terhadap pemerintah kota, daerah dan juga pusat, hal tersebut juga sesuai dengan PERPRES RI No.29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Review Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah. Berdasarkan keterangan dari Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan pegawai yang ada di instansi tersebut mengenai Laporan Hasil Kinerja Instansi Pemerintah (L-KJIP) dapat diakses pada laman website DISDUK CAPIL Kota Samarinda. Kemudian berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai

(L-KJIP) juga dapat diakses pada laman website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Samarinda (PPID), selain L-KJIP, DISDUK CAPIL Kota Samarinda juga merilis laporan kegiatan pelayanan selama bulan April tahun 2020 pada laman website sebagai bentuk akuntabilitas instansi tersebut.

Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat diketahui bahwa masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui terkait dengan laporan hasil kinerja DISDUK CAPIL Kota Samarinda, beberapa diantaranya mengatakan karena memang tidak mencari tau terkait dengan laporan tersebut, beberapa diantaranya juga ada yang mengetahui mengenai pencapaian kinerja DISDUK CAPIL Kota Samarinda namun tidak dalam bentuk laporan. Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa sejauh ini akuntabilitas yang ada pada DISDUK CAPIL Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik bahkan tidak hanya mengenai laporan hasil kinerja melainkan beberapa informasi pelayanan, dokumen-dokumen instansi tersebut dalam diakses pada laman website Instansi tersebut, hanya saja perlu juga meningkatkan kesadaran masyarakat untuk tetap mengawal kinerja dari instansi pemerintah agar dapat bekerja secara maksimal.

Asas Efektifitas dan Efisiensi

Efektifitas merupakan aspek yang berhubungan tentang bagaimana keputusan yang diambil haruslah tepat guna dan berdaya guna bagi masyarakat, sedangkan efisiensi berorientasi pada minimalisasi penggunaan sumber daya baik untuk mencapai hasil kerja yang terbaik, berkaitan juga dengan minimalisasi waktu dan biaya. Berdasarkan keterangan dari Kepala Bidang Dinas Kependudukan dan pegawai front office bahwa pelayanan yang diberikan khususnya pada pencatatan sipil sudah cukup efektif dan efisien dibandingkan dengan DISDUK CAPIL kota lain hal tersebut dikarenakan pelayanan yang disediakan bisa diselesaikan dalam rata-rata waktu 2-3 hari pengerjaan, bahkan instansi tersebut juga telah menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE)/barkot untuk mempermudah verifikasi data dari Kepala Dinas sehingga dapat diselesaikan dalam hitungan menit.

Berdasarkan keterangan beliau juga disampaikan bahwa instansi tersebut memiliki 2 sistem yang di sebut sebagai LASKAR merupakan pelayanan yang dapat dikerjakan dalam waktu hari, dan SIPAHIT yang dapat dikerjakan dalam waktu menit. Adapun berdasarkan keterangan dari Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil pada masa sebelum pandemi Covid dapat menyelesaikan sekitar 120-130 akte kelahiran, 30 akte kematian dalam satu hari, namun setelah adanya pandemi terjadi penurunan jumlah angka. Selain itu berdasarkan keterangan dari masyarakat yang menerima pelayanan di instansi tersebut diketahui bahwa mayoritas mengatakan bahwa pelayanan yang ada sudah cukup efektif dan efisien namun setelah pandemi Covid masyarakat banyak yang mengeluhkan sistem online melalui whatsapp dikarenakan keterlambatan dari pihak DISDUK CAPIL Kota Samarinda untuk merespon berkas-berkas yang dikirim melalui whatsapp, hal tersebut sejalan dengan penyampaian dari Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kota Samarinda bahwa terjadi penurunan angka dalam hal penyelesaian pelayanan. Tidak hanya itu penulis juga melakukan observasi data melalui dokumen-dokumen DISDUK CAPIL Kota Samarinda Berdasarkan hasil observasi pada buku L-KJIP DISDUK CAPIL Kota Samarinda tahun 2019 diketahui bahwa secara keseluruhan pelayanan yang terdapat pada instansi tersebut sudah cukup efektif dan efisien hal ini terlihat dari temuan data bahwa indeks kepuasan masyarakat mencapai 90,50% dari target yang ditentukan yaitu 85%, kemudian untuk realisasi anggaran tahun 2019 mencapai angka Rp 17.387.623.436 dari jumlah anggaran sebesar Rp 19.085.694.200 selain itu layanan akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu Keluarga (KK) berdasarkan indikator program sudah terealisasi dengan baik, berikut merupakan hasil pengukuran kinerja.

Faktor Penghambat Good Governance

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat dan juga Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil serta beberapa pegawai pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda diketahui bahwa masih terdapat beberapa hal yang menjadi faktor penghambat dalam pengimplementasian aspek-aspek Good Governance, antara lain:

1. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan penyampaian dari masyarakat melalui wawancara diketahui bahwa masih terdapat sarana prasarana yang kurang memadai seperti ruangan tunggu antrian dan kursi tunggu antrian sehingga jika terjadi antrian yang panjang maka tidak ada ruang yang cukup untuk menampung masyarakat, kemudian meja khusus untuk mengisi data atau menulis formulir bagi masyarakat juga masih kurang memadai. Sementara dari pihak pegawai sendiri terkait dengan sarana dan prasarana penunjang kerja yang dikeluhkan adalah mengenai ruangan kerja, spesifikasi komputer yang masih menggunakan sistem android, dan keterlambatan pengadaan barang jika ada sarana dan prasarana yang rusak. Dan berdasarkan observasi penulis yang bersumber pada buku L-KJIP DISDUK CAPIL Kota Samarinda 2019 terkait dengan sarana prasarana penunjang kerja juga diketahui bahwa terdapat beberapa kekurangan diantaranya seperti terbatasnya tata ruang kantor dan kurangnya ruangan khusus untuk menyimpan arsip-arsip catatan sipil, selain itu kurangnya koneksi internet dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga akan berpotensi pada terhambatnya kelancaran proses pelayanan, hal tersebut juga terlihat dari belum terwujudnya target kinerja dalam hal membangun 18 tower koneksi jaringan terpadu seperti yang tertera pada L-KJIP instansi tersebut.

2. Sumber Daya Manusia (SDM)

Selain sarana dan prasarana masyarakat juga mengeluhkan mengenai keterlambatan sistem online melalui whatsapp hal ini dikarenakan membludaknya jumlah masyarakat yang ingin dilayani yang tidak sebanding dengan jumlah sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan sistem online berbasis whatsapp dan hal tersebut juga sejalan dengan keterangan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil bahwa terjadi penurunan angka pencapaian kerja seperti pencetakan akta dan lain-lain sebelum dan semenjak wabah Covid-19 merebak. Tidak hanya itu bahkan menurut salah satu informan selaku masyarakat sebelum merebaknya wabah Covid-19 diketahui juga bahwa sangat banyak jumlah antrian masyarakat yang berpelayanan pada instansi terkait sehingga Kepala Dinas pun sebagai pimpinan tertinggi pada instansi tersebut ikut turun tangan langsung dalam mengatur banyaknya antrian masyarakat agar pelayanan dapat dilaksanakan dengan tertib. Kemudian berdasarkan analisis data yang berhubungan dengan dokumen-dokumen DISDUK CAPIL Kota Samarinda diketahui bahwa juga masih kurangnya sumber daya manusia yang ada seperti. Rendahnya SDM bendaharawan pada beberapa bidang DISDUK CAPIL Kota Samarinda, dan belum adanya sumber daya manusia yang memiliki sertifikat sertifikasi barang sehingga sulit dalam hal menentukan pejabat pengelolaan barang dan jasa, serta kurangnya sumber daya manusia yang dapat diturunkan ke 10 Kecamatan di Samarinda sehingga masyarakat hanya dapat melakukan pencetakan akta-akta hanya pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

Faktor Pendukung Good Governance

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat dan juga Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil serta beberapa pegawai pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda diketahui bahwa terdapat beberapa hal yang menjadi faktor pendukung dalam pengimplementasian aspek-aspek Good Governance, antara lain:

1. Masyarakat

Masyarakat merupakan unsur penting dalam terwujudnya *good governance*, hal tersebut dikarenakan peran masyarakat sebagai pengawas dalam setiap kinerja yang dilakukan oleh pejabat, instansi/lembaga pemerintah. Oleh karenanya perlu pelibatan masyarakat dalam setiap perumusan kebijakan, baik dengan memberikan ruang menyampaikan aspirasi, kritik dan juga saran agar kebijakan yang diambil dapat menjadi tepat sasaran dan semata-mata untuk kesejahteraan masyarakat luas. Berdasarkan pemaparan dari informan kunci dan informan umum pada hasil penelitian diketahui bahwa pada aspek keterbukaan pihak instansi dalam hal ini DISDUK CAPIL Kota Samarinda telah memberikan ruang kepada masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya baik berupa kritik, saran, masukan, dan lain sebagainya untuk menjadi pertimbangan ke depan dalam hal penentuan kebijakan terkait dengan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut keterangan yang disampaikan oleh informan kunci dalam hal ini pegawai pada instansi terkait, bahwa pihak instansi telah menyediakan sarana bagi masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasinya yaitu dengan penyediaan kotak saran, dan juga media online melalui website DISDUK CAPIL hal ini juga dibenarkan oleh masyarakat bahwa telah tersedia sarana khusus bagi mereka dalam menyampaikan aspirasinya. Tidak hanya itu dalam proses pelayanan yang ada juga telah disediakan tombol khusus untuk mengajak masyarakat berpartisipasi dalam menilai dan mengukur kinerja pelayanan yang diberikan oleh DISDUK CAPIL Kota Samarinda. Dari aspek keterbukaan yang ada pada DISDUK CAPIL Kota Samarinda dapat diketahui bahwa instansi terkait sudah cukup terbuka dalam hal pelibatan masyarakat dalam ruang aspirasi yang tentunya hal tersebut baik ke depannya untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilaksanakan serta menemukan kekurangan-kekurangan yang kemudian menjadi pertimbangan dalam menentukan kebijakan terkait dengan pelayanan kepada masyarakat.

2. Pemerintah

Dengan adanya otonomi daerah setiap pemerintah daerah diberikan kapasitas untuk dapat mengatur mengelola daerahnya masing-masing termasuk setiap lembaga/instansi pemerintah pada tingkatan daerahnya. Dalam hal ini berdasarkan pemaparan yang disampaikan oleh informan kunci bahwa telah ada bentuk apresiasi dari pemerintah berupa penghargaan atas capaian kinerja DISDUK CAPIL Kota Samarinda, hal ini tentu akan berdampak baik pada motivasi dan semangat kerja setiap pegawai pada instansi pemerintah DISDUK CAPIL Kota Samarinda. Dengan peran pemerintah daerah dalam memperhatikan setiap kinerja instansi/lembaga pada daerahnya menjadi hal baik untuk kemajuan pelayanan pada setiap instansi kepada masyarakat yang menerima pelayanan.

3. Kepemimpinan Kepala Dinas

Berdasarkan hal pemaparan yang disampaikan oleh informan kunci bahwa Kepemimpinan Kepala Dinas pada instansi tersebut sudah baik, hal dengan dibuktikan dengan inovasi-inovasi yang diterapkan pada instansi DISDUK CAPIL Kota Samarinda, adapun inovasi yang dimaksud seperti LASKAR yang merupakan layanan kelar hitungan hari untuk akta, KK, E-KTP, dan NIK, kemudian inovasi selanjutnya ada SIPAHIT merupakan layanan yang dapat diselesaikan dalam hitungan menit seperti legalisir dokumen kependudukan. Disamping itu kepemimpinan yang dinilai bawahannya tegas juga menjadi aspek penting dalam meningkatkan kemajuan pelayanan pada instansi tersebut, juga berdasarkan wawancara penulis dengan pegawai honorer diketahui bahwa Kepala Dinas juga memberikan reward/penghargaan kepada setiap pegawai honorer baik bulanan maupun harian yang bekerja dengan baik dan maksimal tentunya hal ini juga akan berdampak baik pada semangat dan motivasi pegawai sehingga dalam tugasnya melayani masyarakat dapat dilaksanakan dengan bertanggungjawab dan semaksimal mungkin. Berdasarkan penjelasan

tersebut dipahami bahwa kepemimpinan Kepala Dinas juga menjadi faktor pendukung untuk mewujudkan good governance yang lebih baik lagi pada instansi DISDUK CAPIL Kota Samarinda.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan di atas terkait dengan implementasi Good Governance pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi asas-asas *Good Governance* pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil masih perlu ditingkatkan lagi, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa asas yang masih belum berjalan dengan maksimal seperti penegakkan aturan hukum yang berlaku bagi pegawai mengenai pakain dinas, penertiban arsip-arsip pencatatan sipil, kurangnya sarana dan prasarana penunjang kerja seperti ruangan, meja, kursi, spesifikasi komputer, keterlambatan pengadaan sarana prasarana baru, selain itu terkait dengan sumber daya manusia yang ditugaskan di setiap kecamatan juga masih kurang, kemudian jumlah pegawai berdasarkan status pendidikan sarjana masih terbilang 50%, hal tersebut perlu adanya peningkatan.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka diketahui faktor penghambat terbesar dalam perwujudan prinsip-prinsip *Good Governance* adalah ketersediaan sarana prasarana dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berpendidikan minimal sarjana. Adapun yang menjadi faktor pendukung dalam pengimplementasian prinsip-prinsip *Good Governance* adalah masyarakat madani dan pemerintah daerah, dengan partisipasi masyarakat melalui kritik, saran yang disampaikan dapat melahirkan inovasi baru untuk membantu DISDUK CAPIL Kota Samarinda memperbaiki dan meningkatkan kekurangan yang ada. Kemudian melalui otonomi daerah peran pemerintah dibutuhkan untuk membantu memfasilitasi dalam upaya meningkatkan pelayanan pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

Saran

Dengan segala kerendahan hati adapun berikut merupakan saran yang penulis sampaikan agar dapat menjadi masukan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda:

1. Membangun dan meningkatkan kembali hubungan yang baik dalam kerja sama antara pemerintah daerah dengan DISDUK CAPIL Kota Samarinda dalam hal meningkatkan kanpelayanan yang baik kepada masyarakat. Dengan adanya otonomi daerah diharapkan melalui pemerintah daerah dapat berperan aktif dalam membantu Kepala Dinas meningkatkan sarana dan prasarana serta kemampuan SDM yang ada pada instansi terkait, baik dengan mengadakan pelatihan-pelatihan kerja atau beasiswa pendidikan untuk meningkatkan jenjang pendidikan pegawai yang sekiranya memerlukannya, sehingga terwujudnya keahlian dan keterampilan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik.
2. Membuka ruang lebih luas lagi kepada masyarakat madani untuk dapat menyampaikan kritik dan saran dan yang berhubungan dengan pelayanan pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dengan harapan dapat melahirkan suatu inovasi baru. Hal tersebut juga dapat dikemas dengan mengadakan suatu kompetisi yang terbuka untuk umum bertemakan inovasi yang berhubungan dengan pelayanan publik, khususnya pada bidang administrasi kependudukan.
3. Membangun kerjasama dengan perguruan tinggi baik negeri maupun swasta yang memiliki jurusan di bidang Informasi dan Teknologi, dengan tujuan bekerja sama menciptakan inovasi-

inovasi baru yang dapat digunakan untuk meningkatkan sistem pelayanan publik yang baik pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdan. 2018. Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur. Skripsi. Samarinda: Fisipol Untag 1945 Samarinda.
- Astuti, Rita. 2016. "Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan e-ktp Pada Kantor Kecamatan Samarinda". Skripsi. Samarinda: Fisipol Untag 1945 Samarinda.
- Hardjasoemantri, Koesnadi. "Good Governance Dalam Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia". Makalah Lokakarya Pembangunan Hukum Nasional VII, Bali, 15 Juli 2003.
- Kamuli, Sukarman. 2008. Evaluasi Kemajuan Penerapan Penyelenggaraan Good Governance Di Provinsi Gorontalo. INOVASI, ISSN 1693-9034, September 2008, Vol. 5, No. 3, hlm 136-161.
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Samarinda Tahun 2019.
- Marsono. 2017. "Implementasi Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) Pada Kantor Badan Pertanian Nasional Kota Samarinda". Skripsi. Samarinda: Fisipol Untag 1945 Samarinda.
- Nawawi, Juanda. 2012. Membangun Kepercayaan Dalam Mewujudkan Good Governance Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, Juni 2012, Vol. 1, No. 3, hlm 19-29.
- Nugrahaningsih, Widi dan Indah Wahyu Utami. 2014. Implementasi Good Governance Dengan Dasar UU No.32 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Di Kota Surakarta. Makalah Seminar Nasional dan Call of Papers UNIBA 2014.
- Penetapan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda Tahun 2019.
- Pengukuran Pencapaian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda Tahun 2019.
- Putra, Gesit Pradana Suriansyah. 2018. Implementasi E-Government Di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda. Skripsi. Samarinda: Fisipol Untag 1945 Samarinda.
- Putra, Hendi Sandi. 2017. "Tata Kelola Pemerintahan Desa Dalam Mewujudkan Good Governance Di Desa Kalibelo Kabupaten Kediri". Jurnal Politik Muda, April-Juli 2017, Vol. 6, No. 2, hlm 110-119.
- Milles dan Huberman dan Saldana, Analisis Data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2005.
- Suhardiman, 2016. Budaya Birokrasi Aplikasinya Dalam Kehidupan Birokrasi. Samarinda.
- Tome, Abdul Hamid. 2012. "Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Ditinjau Dari Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010". April-Juni 2012, Vol. XX, No. 3, hlm 132-147.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.