

Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

Novianda Damayanti¹, Rangi Ade Febrian²

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau

* noviandadamayanti@student.uir.ac.id

Abstrak

Penerapan prinsip *good governance* merupakan kebutuhan mutlak dalam penyelenggaraan pemerintahan termasuk Pemerintah Kabupaten. Locus penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dengan memfokuskan pada pelayanan Akta Kelahiran. Menggunakan lima prinsip penerapan *good governance* yang dikembangkan oleh B.C Smith (2007) diantaranya akuntabilitas, aturan hukum, partisipasi, transparansi dan efisiensi sebagai acuan analisis untuk mengetahui penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan akta kelahiran. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan tipe penelitian survey deskriptif dan teknik *accidental sampling*. Berdasarkan penelitian di lapangan dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak masih belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator akuntabilitas, aturan hukum, partisipasi, transparansi dan efisiensi masih ditemukannya dilapangan beberapa kelemahan seperti masih kurangnya kedisiplinan pegawai dan masih ditemukan ketidakadilan perlakuan pelayanan antara masyarakat umum dengan keluarga atau kenalan pegawai, kurangnya ketelitian masyarakat terhadap data, lemahnya keterbukaan akan ketersediaan informasi kepada masyarakat, hal ini disebabkan karena fasilitas pendukung seperti papan informasi, alur SOP, dan masih ditemukan kelemahan seperti masih kurangnya kemudahan dalam pengurusan atau masih berbelit-belit dalam pelayanan

Kata Kunci : Prinsip, Good Governance, Pelayanan

Abstract

The application of the principles of good governance is an absolute necessity in government administration including district government. Research locus at the Departement of Population and Civil Registration of Siak Regency with focus on Birth Certificate services. Using the five principles of implementation good governance developed by B.C Smith (2007) includes accountability, rule of law, participation, transparency and efficiency as a reference for analysis to determine the application of the principles of good governance in birth certificate services. The research method used in this research is quantitative method with descriptive survey research type and accidental sampling technique. Based on research in the field can be concluded that the application of the principles of good governance in the service of birth certificates in the Departement of Population and Civil Registration of Siak Regency still not well implemented. This can be seen from the indicators of accountability, rule of law, participation, transparency, and efficiency. Several weaknesses were still found in the field, such as a lack of discipline by employees and unfair treatment between the community and employees families or acquaintances, lack of accuracy of public data, the weaknesses of the disclosure of the availability of information to the public, this is due to the supporting facilities such as information boards, SOP flow, and still found such as lack of ease in management or convoluted services.

Keywords : Prinsiples, Good Governance, Service

PENDAHULUAN

Saat ini penyelenggaraan pelayan publik dihadapkan pada kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik juga tampak di pemberitaan sehari-hari. Oleh karena itu pemerintah dalam kewajibannya memenuhi kebutuhan setiap warga negara harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat (*public service*), atau pemerintah adalah pelayanan bagi masyarakat. Mereka tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani, mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Untuk mewujudkan pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah akhirnya membuat kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini di maksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat.

Pelayanan publik tidak terlepas dari tercapainya *good governance*. *Good governance* (tata pemerintahan yang baik) telah lama menjadi mimpi banyak orang yang berada di Indonesia. Meskipun pemahaman mengenai *good governance* berbeda-beda, sebagian besar dari mereka membayangkan bahwa dengan *good governance* mereka akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik. Banyak diantara mereka yang membayangkan bahwa dengan memiliki praktik *good governance* yang lebih baik maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi semakin rendah dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 58 menggunakan istilah Asas Umum Penyelenggaraan. Prinsip *good governance* hampir sama dengan asas umum penyelenggaraan negara. Dalam hubungan ini, kata prinsip mempunyai makna yang sama dengan asas, karena asas dan/atau prinsip pada hakekatnya merupakan awal suatu kebenaran yang menjadi pokok dasar tujuan berpikir, berpendapat dan bertindak.

Menurut *United Nation Development Program* (UNDP:2004) ada 9 prinsip *good governance* yaitu: Partisipasi, Tegaknya supremasi hukum, Transparansi, Responsifitas, Berorientasi pada konsensus, Kesetaraan, Efektifitas dan efisiensi, Akuntabilitas dan Visi strategis.

Berbagai konvensi perserikatan bangsa-bangsa dengan tegas menjamin hak setiap penduduk untuk membentuk keluarga dan melanjutkan keturunan melalui perkawinan yang sah, memperoleh status kewarganegaraan, menjamin kebebasan memeluk agama dan memiliki tempat tinggal di wilayah Kesatuan Republik Indonesia dan meninggalkannya serta berhak kembali. Peristiwa kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas serta perubahan status orang asing tinggal terbatas, perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap dan peristiwa penting antara lain kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan dan perceraian termasuk pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Untuk itu setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting kependudukan memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang.

Didalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan ini memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi

dibidang Administrasi Kependudukan. Dalam administrasi kependudukan memuat tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting salah satunya ialah kelahiran.

Akta Kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang. Sampai saat ini masih banyak anak Indonesia yang identitasnya tidak/belum tercatat dalam akta kelahiran, secara de jure keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. Hal ini mengakibatkan anak yang lahir tersebut tidak tercatat namanya, silsilah dan kewarganegaraannya serta tidak terlindungi keberadaannya.

Pelayanan publik secara umum cenderung belum mencapai kualitas optimal, hal ini dapat dilihat dengan banyaknya keluhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang lambat, mahal, berbelit-belit, sarana prasarana tidak memadai yang diberikan oleh instansi atau lembaga pemerintahan. Agar terwujudnya pelayanan publik yang prima tentu dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan sebagai acuan untuk menjalankan tugas dan kewajiban satuan kerja sesuai dengan ruang lingkup tugasnya masing-masing.

Dengan dibuatnya SOP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak khususnya pada pembuatan akta kelahiran diharapkan dapat melayani sesuai dengan tugas dan wewenangnya sehingga pelayanan prima kepada masyarakat yang membuat akta kelahiran dapat terwujud. Karena tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*.

Melihat jumlah penduduk yang banyak dan pentingnya fungsi akta kelahiran bagi seorang anak, maka pemerintah harus mampu membujuk masyarakat agar mau mengurus akta kelahiran tersebut. Salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang ingin mengurus akta kelahiran tersebut. Berikut ini adalah data jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran, jumlah blanko yang tersedia dan anggaran yang diperlukan selama 3 (tiga) tahun terakhir dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Berdasarkan pengamatan penulis, pelaksanaan tugas pelayanan umum pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum berjalan sebagaimana mestinya dan belum sepenuhnya menerapkan prinsip *good governance*. Hal ini akibat kurangnya kesadaran para pelaku birokrasi dan masyarakat tentang *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.

Tabel.1. jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran, jumlah blanko yang tersedia dan anggaran yang diperlukan selama 3 (tiga) tahun terakhir

No	Tahun	Jumlah yang mengurus akta kelahiran	Blanko akta kelahiran yang tersedia	Anggaran
1	2017	115.837 jiwa	4000 lembar	51.190.000,-
2	2018	119.247 jiwa	-	112.960.000,-
3	2019	129.905 jiwa	3000 lembar	59.820.000,-
Jumlah		364.989 jiwa	7000 lembar	223.970.000,-

Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak

Berdasarkan pengamatan penulis, pelaksanaan tugas pelayanan umum pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum berjalan sebagaimana mestinya dan belum sepenuhnya menerapkan prinsip *good governance*. Hal ini akibat kurangnya kesadaran para pelaku birokrasi dan masyarakat tentang *good governance* dalam

penyelenggaraan pemerintahan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan tipe penelitian Survey Deskriptif yakni mengumpulkan data dan informasi melalui teknik pengumpulan data dan kemudian dianalisis dan digambarkan sesuai dengan kenyataan yang ditemui dilapangan. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengukur secara cermat analisis mengenai Penerapan Prinsip *Good Governance* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode Kuantitatif dengan memprioritaskan kuisioner sebagai alat pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam hal ini adalah adanya pertanggung jawaban dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak apabila masyarakat melakukan complain. Untuk lebih jelasnya, berikut adalah hasil tanggapan responden dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak pada indikator akuntabilitas yaitu tanggapan responden dengan kategori penilaian Baik sebanyak 13 orang responden atau setara dengan 41%, selanjutnya kategori penilaian Cukup Baik sebanyak 17 orang responden atau setara dengan 51%, dan untuk kategori penilaian Kurang Baik sebanyak 2 orang responden atau setara dengan 6%.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Akuntabilitas didalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam kategori "Cukup Baik".

B. Aturan Hukum

Aturan hukum dalam hal ini adalah sejauh mana kebijakan yang sudah ada diterapkan dengan baik, dengan cara memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan kebijakan yang mesti jelas dan konsisten dalam membuat dan memutuskan suatu kebijakan. Untuk lebih jelasnya, berikut adalah hasil tanggapan responden dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak pada indikator aturan hukum yaitu tanggapan responden dengan kategori penilaian Baik sebanyak 17 orang responden atau setara dengan 51%, selanjutnya kategori penilaian Cukup Baik sebanyak 14 orang responden atau setara dengan 43%, dan untuk kategori penilaian Kurang Baik sebanyak 2 orang responden atau setara dengan 6%.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden masyarakat penelitian mengenai indikator Aturan Hukum didalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam kategori "Baik" dengan nilai responden sebanyak 17 atau sama dengan 51%.

C. Partisipasi

Partisipasi dalam hal ini adalah bagaimana masyarakat mengambil bagian atau pengikutsertaan dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak. Untuk lebih jelasnya, berikut adalah hasil tanggapan responden dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak pada indikator partisipasi yaitu tanggapan responden dengan kategori penilaian Baik

sebanyak 10 orang responden atau setara dengan 30%, selanjutnya kategori penilaian Cukup Baik sebanyak 16 orang responden atau setara dengan 49%, dan untuk kategori penilaian Kurang Baik sebanyak 6 orang responden atau setara dengan 20%.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden masyarakat penelitian mengenai indikator Partisipasi dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam kategori “Cukup Baik”.

D. Transparansi

Transparansi dalam hal ini adalah keterbukaan atau kejelasan dalam setiap proses yang berkenaan dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak. Untuk lebih jelasnya, berikut adalah hasil tanggapan responden dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak pada indikator transparansi yaitu tanggapan responden dengan kategori penilaian Baik sebanyak 14 orang responden atau setara dengan 43%, selanjutnya kategori penilaian Cukup Baik sebanyak 16 orang responden atau setara dengan 48%, dan untuk kategori penilaian Kurang Baik sebanyak 3 orang responden atau setara dengan 8%.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden masyarakat penelitian mengenai indikator Transparansi dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam kategori “Cukup Baik”.

E. Efisiensi

Efisiensi dalam hal ini meningkatnya kesejahteraan dan masyarakat dari sebuah proses pelayanan. Untuk lebih jelasnya, berikut adalah hasil tanggapan responden dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak pada indikator efisiensi yaitu tanggapan responden dengan kategori penilaian Baik sebanyak 14 orang responden atau setara dengan 43%, selanjutnya kategori penilaian Cukup Baik sebanyak 17 orang responden atau setara dengan 51%, dan untuk kategori penilaian Kurang Baik sebanyak 1 orang responden atau setara dengan 3%.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden masyarakat penelitian mengenai indikator Efisiensi dalam Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dalam kategori “Cukup Baik”.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak, yang didapat dari hasil kuisisioner, wawancara dan observasi yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak berada pada kategori cukup baik. Hal ini dapat dilihat mengenai:

1. Berdasarkan kategori penelitian diatas bahwa analisis penerapan prinsip *good governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak berada pada jawaban responden “Cukup Baik” dengan persentase 49%, inilah kurangnya kesadaran pemerintah untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat serta kurangnya partisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan.

2. Dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran terdapat beberapa faktor penghambat diantaranya yaitu masih kurangnya pertanggung jawaban pegawai, kurangnya disiplin pegawai dan masih rendahnya kinerja para pegawai atau petugas penyelenggaraan pelayanan. Kesadaran masyarakat yang masih kurang, khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- AR, M. (2003). *Manajemen Proses Kebijakan Publik*. Jakarta: Duta Pertiwi Foundation.
- Ardianto, E. (2011). *Metedologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Budiardjo, M. (2003). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dwipayana, A. A. (2003). *Membangun Good Governance di Desa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ginadjar, K. (2009). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pusta Reka Cipta.
- Kaho, J. R. (2002). *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (2008). Jakarta: PT: Gramedia Pustaka Utama.
- Kumorotomo, W. (2001). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Labolo, M. (2014). *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik*. Malang: UB Press.
- Moenir, H. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H. (2002). *Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua Edisi Revisi*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Smith, B. (2007). *Local Government and The Transition to De Aarticle*. London: George Allen and Unwim.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarto, H. S. (2009). *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

- Syafiie, I. K. (2005). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Syafiie, I. K. (2013). *Ilmu Pemerintahan Edisi Revisi Kedua*. Bandung: Mandar Maju.
- Syamsuddin, H. (2007). *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Rajawali Press.
- Syaukani, H. d. (2002). *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Thoha, M. (2002). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.
- Usman, B. (2002). *Media Pendidikan*. Jakarta: Ciputat Press.
- Wasistiono, S. (n.d.). *Perkembangan Ilmu Pemerintahan*. Sumedang: IPDN Press.
- Widodo, J. (2001). *Etika Birokasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.