

## Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone

Selviani Arifin

Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Hasanuddin

Email: selvianiarifin@gmail.com

### Abstract

*Quality public service is one of the primary indicators of the successful implementation of good governance principles in public administration. The Department of Population and Civil Registration of Bone Regency, as the institution responsible for population administration services, is required to provide effective and efficient services to the public. However, various issues remain, including delays in document processing, inadequate facilities and infrastructure, and public complaints regarding service procedures that are considered less than optimal. This study aims to analyze the implementation of good governance principles in public service delivery at the Department of Population and Civil Registration of Bone Regency, particularly from the perspectives of effectiveness and efficiency. This study employed a qualitative descriptive research method. Data were collected through observation, interviews, documentation, and literature review. The data were analyzed using an interactive analysis model consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of good governance principles in population administration services at the Department of Population and Civil Registration of Bone Regency has not yet been fully optimized. In terms of effectiveness, there are still residents who have not completed electronic identity card registration and do not possess birth certificates, while complaints regarding service quality and supporting facilities remain evident. In terms of efficiency, service requirements are still perceived as relatively complicated by some members of the public. Furthermore, service procedures, document processing time, and the availability of facilities and infrastructure require further improvement to enhance the quality of public services. Nevertheless, service fees are provided free of charge, and service officers generally demonstrate adequate competence in serving the community.*

**Keywords:** *Good Governanc, Public Service, Effectiveness, Efficiency, Population Administration.*

### Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama terwujudnya prinsip good governance dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone sebagai instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan penyelesaian dokumen, keterbatasan sarana dan prasarana, serta keluhan masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang dinilai belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip good governance pada pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, khususnya ditinjau dari aspek efektivitas dan efisiensi pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip good governance dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone belum terlaksana secara optimal. Pada aspek efektivitas, masih terdapat masyarakat yang belum melakukan perekaman KTP elektronik dan belum memiliki akta kelahiran, serta masih ditemukan keluhan terkait kualitas pelayanan dan fasilitas pendukung. Pada aspek efisiensi, persyaratan pelayanan dinilai masih cukup rumit oleh sebagian masyarakat. Selain itu, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian dokumen, serta ketersediaan

sarana dan prasarana masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Meskipun demikian, biaya pelayanan telah diberikan secara gratis dan kompetensi petugas pelayanan secara umum telah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Kata kunci:** *Good Governance, Pelayanan Publik, Efektivitas, Efisiensi, Administrasi Kependudukan.*

---

## PENDAHULUAN

Dalam sebuah negara kelangsungan hidup masyarakat merupakan salah satu cara dalam memajukan kesejahteraan rakyat serta mencerdaskan kehidupan bangsa, hal ini dipertegas dengan negara wajib memenuhi kebutuhan setiap warganya salah satunya melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan *good governance* untuk mencapai sistem pemerintahan tepat guna serta mempermudah setiap aspek kepentingan masyarakat. Implementasi konsep *good governance* di negara Indonesia sendiri belum di atur dalam peraturan perundang-undangan dan istilah *good governance* belum ada di dalam peraturan perundang - undangan, hanya saja yang tertulis di dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 20 ayat 1 tertulis istilah Asas Umum Penyelenggaraan. Sedangkan Prinsip *good governance* hampir sama dengan asas umum penyelenggaraan negara. Sebab hubungan antara keduanya itu kata prinsip mempunyai makna yang sama dengan asas. Asas atau prinsip pada hakikatnya merupakan awal suatu kebenaran yang menjadi pokok dasar tujuan berpikir, berpendapat, dan bertindak. Prinsip *good governance* menurut united Nation Development Program (UNDP) dalam (sudarmayanti 2 2009) meliputi 9 unsur yaitu transparansi (transparency), akuntabilitas (accountability), tanggung jawab (responsiveness), Berorientasi konsensus, dan berkeadilan (fairness), efektivitas dan efisiensi (effectiveness and efficiency), Daya tanggap (responsiveness), Aturan Hukum (rule of law), Bervisi strategis (strategic vision). Menurut Konsep kebijakan dari United National Development UNDP (1997), 9 prinsip ini yang dikembangkan dalam pemerintahan

yang baik (*Good Governance*) adalah sebagai berikut (Mulyawan,2009:20-23):1. Partisipasi Masyarakat, 2. Transparansi, Daya tanggap, 4. Akuntabilitas, 5. Efektivitas dan Efisiensi, 6. Berkeadilan, 7. Tegaknya Supremasi Hukum, 8. Berorientasi pada konsensus, 9. Visi strategis. Paradigma ini menekankan agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat supaya masyarakat merasa puas dengan pelayanan dari pemerintah dan membuat kepercayaan masyarakat terhadap penyedia (pelayanan pemerintah) meningkat. Prinsip-prinsip di atas merupakan suatu karakteristik yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan *good governance* yang berkaitan dengan control dan pengendalian, yakni pengendalian suatu pemerintahan yang baik agar cara dan penggunaan cara sungguh-sungguh mencapai hasil yang di kehendaki stakeholders. Salah satu aspek terciptanya *good governance* ialah terciptanya pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik dalam hal ini tata kelola pemerintahan yang baik merupakan suatu konsep pemerintahan yang membangun serta menerapkan prinsip profesionalitas, demokrasi, transparansi, efisiensi, akuntabilitas, efektivitas, pelayanan prima, serta bisa diterima oleh seluruh masyarakat (Anggara, 2012). Sesuai yang diketahui bahwa konsep *good governance* merupakan cakupan nilai yang menjunjung tinggi kebutuhan masyarakat untuk mencapai keadilan sosial, tujuan kemandirian serta pembangunan yang berkelanjutan. Pemerintah berperan penting dalam hal untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua masyarakatnya. Hal tersebut bertujuan untuk mencapai kesejahteraan rakyat, melalui penyelenggaraan kepentingan umum seperti pelayanan sosial atau pelayanan publik. Keberadaan pemerintah diharapkan mampu

menjadi pelayan bagi masyarakat, pemerintah tidak diadakan hanya untuk melayani dirinya sendiri melainkan untuk melayani masyarakat, mengembangkan kemampuannya dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Seharusnya pemerintah paham akan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik, pada kondisi saat ini dinilai belum sepenuhnya mampu melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Dalam menjalankan fungsinya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik diatur dalam sebuah kebijakan tentang pelayanan publik dalam hal ini tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu lembaga pemerintahan yang mengoptimalkan pelayanan publik yang baik ialah lembaga pemerintahan yang mencakup kebutuhan atau status kependudukan masyarakat diatur dan dikendalikan di bawah naungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Yang pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status hukum setiap peristiwa ke penduduk baik peristiwa kependudukan yang berada di dalam atau di luar wilayah negara itu sendiri. Pelayanan yang mencakup kependudukan meliputi perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap dan peristiwa penting seperti lain kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak serta perubahan status kewarganegaraan, ganti

nama ataupun segala hal penting lainnya yang dialami masyarakat terkait implikasi perubahan data identitas atau segala administrasi surat maupun keterangan kependudukan. Pencatatan sipil merupakan hak dari setiap warga negara dalam arti hak memperoleh akta otentik dari pejabat negara untuk 8 menopang hidupnya. Sebagai penyelenggara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil maka dinas kependudukan dan pencatatan sipil hendaknya menerapkan prinsip good governance agar terjadi skema pelayanan yang prima. Penyelenggaraan sistem pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil belum dapat secara maksimal di daya gunakan dalam penyelenggaraan dokumendokumen hukum ataupun data kependudukan di sebabkan karena masih banyak kejadian kependudukan yang sangat penting seperti kelahiran, kematian, perkawinan dan perceraian penduduk yang belum tercatat secara benar kepemilikan dokumen penduduk yang merupakan alat bukti sah, serta banyak belum dimiliki oleh penduduk Indonesia. Dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi kependudukan ini memuat pengaturan dan pembentukan suatu sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang administrasi kependudukan dan peristiwa penting yang di maksud salah satunya adalah kartu tanda penduduk maupun akta kelahiran. Tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dalam undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan terbangunnya data base kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen yang kependudukan yang tertib. Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bone merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam

bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil memiliki kewenangan dan tanggung jawab melayani masyarakat. Sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan yang menjadi prioritas utama adalah bagaimana membantu masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan dan kepentingannya. Demi terwujudnya pelayanan publik yang prima tentu di butuhkan Standar Operasional Prosedur atau SOP yang di gunakan sebagai acuan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, sehingga pegawai dapat menjalankan tugas dan wewenang sebagai instansi pemerintah terarah dan terorganisir agar tercapai pelayanan publik yang prima. SOP adalah acuan atau pedoman untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedural yang sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan agar yang di kerjakan pegawai tidak keluar dari tugas dan wewenang organisasi maupun pegawai itu sendiri sehingga visi dan misi organisasi atau instansi dapat tercapai. Standar Operasional Pelayanan (SOP) Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Terkhusus di pembuatan Kartu Tanda Penduduk ataupun akta kelahiran di harapkan dapat melayani sesuai dengan tugas dan wewenangnya sehingga pelayanan prima kepada masyarakat yang di buat kan kartu tanda penduduk ataupun akta kelahiran dapat terwujud. Melihat jumlah penduduk yang banyak dan pentingnya fungsi kartu tanda penduduk ataupun akta kelahiran bagi seseorang, maka pemerintah tentu harus mampu membujuk masyarakat agar mau mengurus kartu tanda penduduk (KTP) dan akta kelahiran. Salah satu struktur organisasi di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah bidang pencatatan sipil. Catatan sipil merupakan suatu catatan kependudukan atau kewarganegaraan oleh pemerintah untuk memberi kedudukan hukum terhadap

peristiwa yang membawa akibat hukum keperdataan dari diri seseorang yaitu kelahiran, pengakuan atau pengesahan anak, perkawinan, perceraian dan kematian. Pelaksanaan tugas pelayanan umum pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan publik yang semestinya berjalan dengan baik akan tetapi sepenuhnya para pelaku birokrasi dan masyarakat tentang implementasi good governance dalam penyelenggaraan pemerintahan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bone seperti fenomena yang menjadi keluhan masyarakat, yang berhasil dilansir dalam ulasan website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone diketahui masalah yang sering terjadi disebabkan oleh minim dan kurang maksimalnya usaha pemerintah dalam meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, karena masih adanya masyarakat yang mengeluh dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone baik dari segi pelayanan, pemberian informasi, sarana, prasarana maupun pemberian prosedur pelayanan. Seperti dalam hal pelayanan publik yang di laksanakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang sesuai dengan objek penelitian ini yaitu dalam pelayanan administrasi kependudukan. Problem antrian pelayanan berkaitan dengan waktu dan jadwal kehadiran aparatur atau petugas terkait dalam memberikan pelayanan, hal seperti ini yang akan mempengaruhi efisiensi dan efektivitas waktu pelayanan publik kepada masyarakat, pemilihan objek penelitian ini dilatarbelakangi oleh proses pembuatan e-KTP Kartu tanda penduduk dan Akta kelahiran Yang masih panjang dan berbelit dengan berbagai alasan masih terpusat, penjadwalan yang belum transparan, pelayanan cenderung lamban, tidak profesional, peralatan yang minim, bahkan pemadaman listrik massal juga

menjadi salah satu kendala dalam efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik. Dengan pelayanan yang seperti itu tentu saja akan mengurangi kepuasan masyarakat padahal kepuasan masyarakat menjadi sasaran utama bagi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik. Masalah ini tentunya akan sangat berdampak terhadap kualitas pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. dan banyaknya keluhan masyarakat tentang pelayanan yang mengacuhkan masyarakat tentu tidak sesuai dengan pelayanan yang semestinya dan sesuai SOP Pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang di lakukan melanggar beberapa prinsip good governance, efektif dan efisien tidak berjalan dengan baik karena setiap proses kegiatan dan kelembagaan di arahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benarbenar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber yang tersedia. Namun Realita yang terjadi tidak sesuai dengan standar pelayanan yang sudah di tetapkan sebelumnya. Dengan pelayanan yang seperti itu tentu saja akan mengurangi kepuasan masyarakat. Maka dari itu prinsip good governance tersebut sangat penting di terapkan dalam proses pelayanan publik karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi sasaran utama bagi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik. Untuk mengatasi masalah tersebut perlu di lakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima karena pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang di berikan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Tentu upaya pemerintah dengan memperbaiki penerapan prinsip good governance yang di harapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri good governance. Untuk itu,

aparatur negara harus melaksanakan tugas tanggung jawabnya secara efektif dan efisiensi, karena di harapkan dengan prinsip good governance dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Terkhusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bone. Berdasarkan penjelasan di atas maka penting adanya penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengimplementasian prinsip Efektifitas dan Efisiensi dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bone, sehingga dari permasalahan yang ada mendorong penulis untuk mengadakan suatu penelitian dengan judul: implementasi *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang bertujuan untuk memaparkan dan menggambarkan (deskripsi) fenomena-fenomena yang ada dan lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Sehingga penelitian ini merupakan suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambaran masalah yang diteliti tentang *good governance* dalam pelayanan publik.

Dalam Penelitian ini Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Teknik pengamatan/observasi, Studi kepustakaan, Dokumentasi. Teknik pemeriksaan ke absahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber, Adapun Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Indikator untuk mengukur ke efektifan dan ke efisiensi pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil

kabupaten bone salah satunya sebagai berikut:

### **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan merupakan tahapan-tahapan dalam pelayanan publik dilakukan secara sistematis dan mudah di pahami dalam proses pelayanan sehingga pelayanan publik menjadi Efektif dan Efisien, pelayanan akan lebih mudah apabila prosedur layanan di susun secara sistematis untuk menunjang terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar prosedur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone pada dasarnya tidak menyediakan layar atau papan informasi mengenai syarat-syarat kelengkapan berkas dalam mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, selain itu prosedur pelayanan yang diterapkan belum terlalu memudahkan Masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone telah memberikan kemudahan kepada Masyarakat dalam pemberian pelayanan walaupun masih ada yang mengeluh terkait ribetnya ke pengurusan berkas dilihat dari syaratnya, maka dari itu dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone masih perlu di tingkatkan lagi baik dari segi prosedur pelayanan seperti di sediakan layar terkait informasi mengenai alur prosedur dan ditempatkan sesuai fokusnya, sehingga Masyarakat yang kurang mengetahui.

### **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian merupakan waktu yang telah ditetapkan berdasarkan pada standar pelayanan yang berlaku sehingga pelayanan publik dapat terselesaikan tepat waktu. Proses penyelesaian pelayanan publik petugas di tuntutan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan dengan menggunakan waktu yang sesingkat mungkin agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dan masyarakat tidak

terhalangi waktu dalam mengurus setiap administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh melalui observasi dalam standar waktu penyelesaian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone selalu mengusahakan pelayanan melayani dengan cepat dan maksimal, ini dilihat di bagian pelayanan loket pendaftaran terbilang cukup cepat dengan tersedianya 12 loket pengaduan dan 4 loket pelayanan, akan tetapi masih terdapat kekurangan yang terlihat pada penyelesaian dokumen pembuatan KTP-E yang masih terbilang lama dalam proses perekaman penduduk yang di akibatkan oleh sarana alat perekaman KTP-E yang masih kurang karena hanya berjumlah 2, atau terjadinya pemadaman lampu secara massal, kekurangan blangko atau ketidak tersediaan, ataupun jaringan yang kurang baik sehingga perekaman tertunda, dari segi Akta Kelahiran yang diurus oleh Masyarakat tidak selesai tepat waktu, ini terkendala pada data yang mau di masukkan kedalam pencatatan tidak sesuai sehingga proses pengerjaan di tunda untuk mencocokkan data Kembali. Sehingga penyelesaiannya keluar dari SOP yang tertulis yaitu 1-2 hari kerja. dan gagap teknologi mampu dapat mengetahui melalui layar informasi tersebut. Berdasarkan hasil observasi awal penulis informasi yang terlihat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone sesuai dengan ketentuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone segala system pelayanan administrasi kependudukan termasuk pelayanan pembuatan KTP-E waktu penyelesaian yaitu 1-2 hari kerja atau paling lama 6 hari.

Waktu penyelesaian pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone sudah cukup cepat akan tetapi cepat atau lambatnya pelayanan itu tergantung dari Masyarakat sendiri sebagai pemohon, hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah

kekurangan kelengkapan berkas atau ketidaksesuaian data dari pemohon itu sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang diurus oleh Masyarakat itu sendiri.

### **Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan merupakan segala bentuk biaya yang dibebankan kepada masyarakat saat melaksanakan pelayanan publik, biaya-biaya tersebut telah diatur dan ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga tidak membebankan Masyarakat dalam mengurus segala administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil. Bahwa proses pelayanan publik rincian biaya menjadi sangat penting untuk di minimalkan serendah mungkin sehingga Masyarakat tidak merasa terbebani. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar biaya pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bone memberikan pelayanan dengan tidak memungut biaya atau RP.0/gratis sehingga Masyarakat tidak perlu lagi menanggung biaya apapun dan Masyarakat tidak perlu lagi menggunakan calo dalam mengurus administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone tidak membebankan biaya apapun kepada masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

### **Produk Pelayanan**

Produk Pelayanan merupakan segala bentuk pelayanan yang dilakukan untuk menunjang segala bentuk kepentingan Masyarakat. Berbagai macam produk pelayanan yang diberikan Masyarakat yang membutuhkan pelayanan, Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh melalui observasi dalam standar produk pelayanan, Dinas Kependudukan Kabupaten Bone menunjukkan bahwa semua bentuk administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dibutuhkan oleh Masyarakat

dilayani Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bone seperti Pelayanan Penerbitan KTP, Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga, Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran, Pelayanan Penerbitan, Pelayanan Penerbitan Akta Kematian, Pelayanan Mutasi Penduduk/SKPWNI, dan Pelayanan Legalisasi Dokumen Kependudukan. Kesemua pelayanan tersebut yang sering masyarakat urus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone paling sering melayani administrasi kependudukan berupa KTP-E dan Akta Kelahiran, Kesemua produk pelayanan tersebut disediakan dan dilayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

### **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana merupakan segala bentuk sarana prasarana yang dibutuhkan dalam menunjang segala bentuk dan jenis pelayanan sesuai dengan fungsi sarana dan prasarana tersebut, setiap penyelenggaraan pelayanan publik tentu membutuhkan sarana prasarana yang memadai demi terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien yang memuaskan bagi Masyarakat saat menerima pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi melalui standar produk pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone menunjukkan bahwa dari segi kelengkapan fasilitas yang terdapat dalam ruangan pelayanan masih terdapat kekurangan seperti tidak adanya layar antrian hanya menggunakan mikrofon dengan sistem sebut nama dan nomor antrian, dan tempat duduk untuk pengambilan nomor di sediakan di luar ruangan kantor atau didepan karena di dalam tidak memadai, parkir mobil yang tidak rapi hanya parkir motor yang rapi padahal telah tersedianya 2 petugas dari perhubungan yang tangani, dari segi lingkungan yang amat nyaman karena tersedianya mushollah, kantin, dan orang-orang atau

pegawainya amat ramah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng telah menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan masyarakat, namun masih perlunya peningkatan dalam melengkapi sarana dan prasarana seperti penyediaan jasa fotocopy, papan/layar informasi dan lahan parkir yang memadai harus dilengkapi demi terjaminnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

#### **Kompetensi Petugas Pemberi pelayanan.**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh seseorang petugas pelayanan dalam melaksanakan semua tugasnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan sesuai dengan keahlian, sikap, pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang dibutuhkan guna terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan efisien agar memuaskan Masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar kompetensi petugas dalam pemberi pelayanan. Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Bone menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan, petugas telah memberikan pelayanan dengan santun dan ramah, dari segi kerapian masih ada petugas yang melayani dengan menggunakan sandal. Petugas Pemberi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone cukup memberikan pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat akan tetapi masih ada yang perlu di tingkatkan dan di benahi seperti dalam hal Sikap, Kerapian, petugas serta tidak ada lagi petugas yang tidak rapi dalam berpenampilan seperti memakai sandal saja dan bermain Handphone di jam kerja selain kepentingan kerjaan.

#### **KESIMPULAN**

Implementasi Good Governance dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip good governance yang ditinjau dari aspek efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan belum terlaksana secara optimal. Pada aspek efektivitas, pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai kendala yang ditunjukkan oleh masih adanya masyarakat yang belum melakukan perekaman KTP elektronik maupun belum memiliki akta kelahiran, serta masih terdapat keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan dan fasilitas pendukung pelayanan.

Pada aspek efisiensi, pelayanan administrasi kependudukan telah dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dan tidak membebankan biaya kepada masyarakat. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti prosedur pelayanan yang dinilai cukup rumit, keterlambatan penyelesaian dokumen akibat keterbatasan sarana pendukung, gangguan jaringan, serta kurang memadainya fasilitas pelayanan. Meskipun demikian, kompetensi petugas pelayanan secara umum telah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, implementasi good governance dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan terutama pada aspek efektivitas dan efisiensi pelayanan melalui penyempurnaan prosedur pelayanan, peningkatan sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan kualitas sumber daya manusia guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2006. Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Yogyakarta 55281: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2011. Manajemen Pelayanan Publik, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- UNDP. 2002. *Human Development Report 2002: Deepening Democracy in a Fragmented World*. New York: Oxford University Press
- Tahir, S. (2022). Implementasi Prinsip Good Governance Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Demokrasi*, 2(2).
- Rusdy, R. I. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Di Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Good Governance. *Lex Lata*, 5(2).
- Saija, V. J. (2014). Peraturan Mahkamah Agung dan Peraturan Mahkamah Konstitusi Menurut Jenis Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia. *Sasi*, 20(2), 1-13.
- Aziz, M. (2010). Pengujian peraturan perundang-undangan dalam sistem peraturan perundang-undangan Indonesia. *Jurnal Konstitusi*, 7(5), 113-150.
- T. (2018). Teori dan Konsep Etika Administrasi Publik. Warjiyati,
- Labolo, M. (2023). *Memahami ilmu pemerintahan*. PT. RajaGrafindo Persa-
- Rajawali Pers. Setyobudi, Y. F. (2013). Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Dimensi*, 2(1).
- Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428-453.