

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN KTP-ELEKTRONIK PADA DINAS DUKCAPIL KABUPATEN KERINCI

Hendri Gunawan

Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara

Stia-Nusa

Email : hg6575408@gmail.com

Abstrak

Hendri Gunawan. NPM. 1910078201095. Implementasi Prinsip-Perinsip Good Governance Dalam Pelayanan Pembuatan KTP-Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil DUKCAPIL Kabupaten Kerinci. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan Pembuatan KTP-Elektronik Pada Dinas DUKCAPIL Kabupaten Kerinci. Metode penelitian yang dipakai adalah metode pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini berasal dari Kepala Dinas, Sekretaris dan Pegawai pada Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil DUKCAPIL Kabupaten Kerinci. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri dan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi lapangan. Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Pembuatan KTP-Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil DUKCAPIL Kabupaten Kerinci ini mencakup prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan KTP-Elektronik. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung ke Kantor DUKCAPIL Kabupaten Kerinci tentang pelayanan pembuatan KTP-Elektronik pada DUKCAPIL Kabupaten Kerinci dari semua indikator sudah hampir mendekati baik. namun masih ada juga ditemukan berbagai kekurangan dan kelemahan dalam pelaksanaannya.

Kata kunci : Prinsip-Prinsip Good Governance, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal (1) Ayat (1) merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Kemudian dipertegas lagi dalam Pasal (7) standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman

penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara publik kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.

Uraian undang-undang tersebut diatas memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan yang harus diberikan adalah pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat

dan terukur. Untuk memberikan pelayanan tersebut harus berdasarkan atas tugas pokok dan fungsi Aparatur Sipil Negara yang tercantum dalam Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang bertugas sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta sebagai perekat dan pemersatu bangsa, Namun pada kenyataannya pelayanan publik menampilkan wajah buruk dimata masyarakat.

Menurut Kurniawan (2005:6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (*melayani*) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Good governance merupakan suatu harapan dari masyarakat, sejak zaman orde baru. *Good governance* menjadi salah satu tuntutan dari mahasiswa dan masyarakat disaat reformasi didengung-dengunkan halini timbul karena ketidak puasan masyarakat pada pemerintah yang ada dan menjabat pada masa itu, sistem pemerintahan yang tidak transparan dan tidak berorientasi pada masyarakat, dengan munculnya semangat reformasi yang menciptakan iklim baik bagi sistem pemerintahan di Indonesia yang sangat dirindukan oleh masyarakat adanya perubahan yang signifikan. *Goodgovernance* atau pemerintahan yang baik merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik di era reformasi dewasa ini. Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik itu adalah sejalan denganmeningkatnya tingkat pengetahuan dan

pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintahan, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan harus direspons oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya *good governance*.

Pemerintah Daerah dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik, harus pula diiringi dengan penerapan prinsip *good governance* (pemerintahan atau tata pemerintahan yang baik) serta harus sinergis dengan pemerintah pusat. Dalam kaitannya dengan otonomi daerah, prinsip *good governance* dalam praktiknya adalah dengan menerapkan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam setiap pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan serta tindakan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah daerah dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik termasuk dalam menjalankan pelayanan publik perlu adanya prinsip-prinsip *good governance*.

Masalah dalam pelayanan publik khususnya administrasi ini pun sering muncul karena kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil DUKCAPIL Kerinci berhubungan langsung dengan semuadengan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik: mulai dari Elektronik- Kartu Tanda Penduduk (*KTP-Elektronik*), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, surat nikah dan surat-surat kependudukan lainnya. Oleh karena itu Kantor Dinas Kependudukan dan PencatatanSipil DUKCAPIL Kabupaten Kerinci

harus dapat mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* secara efektif, prinsip-prinsip yang dimaksud antara lain partisipatif, transparansi, responsive, akuntabilitas, efektifitas dan efisiensi. Hal ini pun menjadi sangat penting karena kunci untuk menciptakan pelayanan publik yang baik untuk seluruh masyarakat adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*.

Pemerintah kecamatan merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah. Kecamatan merupakan tempat memproduksi pelayanan baik pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DUKCAPIL Kerinci sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik di tingkat kabupaten. Sebagai perangkat daerah Kabupaten Kerinci, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DUKCAPIL Kerinci merupakan unsur lini kewilayahnya yang kegiatannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebagai sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DUKCAPIL Kabupaten Kerinci sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan dituntut tingkat pelayanannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya rendahnya kinerja operasional pegawai akan mencerminkan rendahnya kinerja pegawai. Dalam Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil DUKCAPIL Kerinci ada beberapa pelayanan yang diberikan kepadamasyarakat antara lain pengurusan Kartu Keluarga (KK), pengurusan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (KTP-Elektronik), dan Surat Keterangan Waris, pengurusan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris, pengurusan Surat Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), pengurusan Surat Rekomendasi Nikah, pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha, dan pengurusan Keterangan Lainnya. Dalam rangka menunjang penelitian ini, maka penulis mengajikan beberapa penelitian terdahulu. Hal ini dianggap cukup penting oleh penulis karena sekaligus juga menelusuri penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sehingga perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang ini dapat diketahui. Penelusuran ini juga sebagai tindakan penulis untuk membuktikan bahwa fokus penelitian yang dilakukan sekarang ini belum pernah dilakukan sebelumnya. Dengan demikian, orisinalitas penelitian ini akhirnya dapat terjamin.

Berikut disajikan beberapa penelitian terdahulu, sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh K. Ima Ismara, Affrio Sunarno, dan Supardal pada tahun 2010 yang berjudul; Inovasi Implementasi *Good Governance* Di Kota Yogyakarta (Studi Kasus Unit Pengaduan Informasi dan keluhan (UPIK) Pemerintah Kota Yogyakarta). Penelitian ini merupakan program insentif peningkatan kemampuan peneliti dan rekayasa Badan Penelitian dan Pembangunan Departemen Dalam Negeri.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan interpretatif, yakni berusaha menjelaskan secara mendalam fenomena yang berkaitan dengan implementasi *good governance* di Pemerintahan Kota Yogyakarta.

Adapun kesimpulan dari penelitian ini, yaitu pertama, komitmen Pemerintah Kota Yogyakarta sudah cukup tinggi dalam melaksanakan *good governance*. Kedua, pengembangan sumber daya manusia dari sisi kuantitas cukup, namun dilihat dari distribusi dan kapabilitasnya belum memadai, sehingga terdapat ketimpangan dari sisi kuantitas dan kualitasnya. Ketiga, alokasi anggaran di SKPD untuk mendukung kegiatan, termasuk pelayanan publik cukup memadai. Keempat, dengan diberlakukannya sistem pelayanan dan standar pelayanan, belum semua pegawai siap dalam mengalami pergeseran paradigma dalam pelayanan. Kelima, implementasi prinsip *good governance* dalam sistem pelayanan yang diukur meliputi transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi dan keenam, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berupa penggunaan indikator kecepatan pelayanan publik, menggunakan sistem pelayanan terpadu, pelayanan murah dan gratis, mendelegasikan beberapa pelayanan perizinan ke kecamatan dalam rangka ketepatan pelayanan, dan diterapkannya SOP di lingkungan dinas dan SKPD.

Dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, penelitian ini jauh lebih luas karena menggunakan banyak indikator dan dilakukan pada skala kota sedangkan penelitian yang dilakukan oleh

penulis mengkhususkan pada skala kecamatan dengan menganalisis implementasi *good governance* dalam pelayanan publik, yaitu partisipasi, akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan pelayanan publik yang sesuai dengan standar ISO. Dengan demikian, dapat ditemukan kondisi yang tepat dalam menganalisis hal yang dimaksud dalam skala kecamatan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Fahruradi, Djumadi dan Burhanudin dalam Journal Pemerintahan Integratif Vol. 1, Nombor. 1, 2013: 12-25 yang berjudul Pelayanan KTPdi DUKCAPIL Samboja Kabupaten Kutai Katanegara (Studi Evaluasi Perpres Nombor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nombor Induk Kependudukan Secara Rasional). Latar belakang penelitian ini yaitu adanya penetapan kebijakan mengenai administrasi kependudukan berdasarkan Undang-undang Nombor 23 Tahun 2006. Sehingga dalam rangka pendukung efektifitas dan efesiensi program tersebut, pemerintah mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pembuatan KTP-Elektronik. Sedangkan rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimanapelayanan KTP-Elektronik pada DUKCAPIL Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan Perpres Nombor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nombor Induk Kependudukan Secara Nasional dan faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan e-KTP pada DUKCAPIL Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun teori yang digunakan yaitu konsep pelayanan public menurut Fitsimmons dengan metode

penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan e-KTP pada DUKCAPIL Samboja masih belum maksimal, hal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian yang belum pasti, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, daya tanggap pegawai yang kurang serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Berdasarkan penelitian tersebut serupa mengenai KTP-e dengan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif akan tetapi peneliti mengganti variabel menjadi kesiapan penyelenggaraan KTP-Elektronik dan akan menggunakan teori e-readiness serta menggunakan objek penelitian yang berbeda yang lebih luas yaitu tingkat Kota Serang.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan dalam ayat (5) menyebutkan pelaksana pelayanan publik yang adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau

serangkaian tindakan pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut (Haryatmoko, 2011:13): (a) Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan; (b) Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor public; (c) Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk member hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik; (d) Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai pengguna jasa layanan. Selanjutnya menurut pendapat Caiden & Sundaram (2004) bahwa satu bentuk faktor penting dalam menentukan tingkat kinerja aparatur pemerintah daerah (pemda) dalam melayani masyarakat adalah sistem insentif yang diberikan oleh lembaganya. Insentif yang dianggap memadai oleh aparatur pemda maka mereka dapat menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan baik. Kemudian menurut Aldri dan Dede (2014) adanya suatu pelayanan publik oleh pemerintah daerah merupakan suatu upaya menunjukkan eksistensi kemampuan pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan layanan bagi berbagai kepentingan masyarakat di daerahnya.

Aldri (2014) pelayanan publik berkualitas dapat pula dilihat dari karakteristik para pegawai yang tercermin dalam kecermatan, keadilan, keprakarsaan, kebijaksanaan, kegairahan dan kemampuan dalam pengendalian perasaan, selalu dipengaruhi oleh sikapnya yang menunjukkan peranaktif, rasa kepedulian, sikap terhadap tugas, loyalitas, disiplin diri dan tanggungjawabnya terhadap tugas. Selanjutnya untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman,dkk (dalam Aldri dan Muhammad Ali Embi, 2011a; 2011b) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, lokasi, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan, dan ketepatan waktu pelayanan. Oleh sebab itu, pendapat Aldri dan M. Ali (2011b) pelayanan publik bermutu tinggi merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh organisasi Pemerintah maupun Pemerintah Daerah kepada segenap unsur pengguna yang memerlukan layanan sesuai dengan keperluan masing-masing masyarakat pengguna layanan, dalam upaya mewujudkan kesejahteraan umum dan peningkatan laju pembangunan. Suatu pelayanan publik berkualitas adalah suatu pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati secara amanah dan berdedikasi tinggi dengan maksud menghasilkan suatu kebaikan bagi masyarakat pengguna jasa layanan publik tersebut. Apabila pelayanan seperti ini dilaksanakan oleh instansi pemerintah daerah akan dapat membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah ataupun pemerintah daerah tersebut. Penataan sistem manajemen dan prosedur kerja di lingkungan pemerintah daerah

dalam memberikan pelayanan publik yang berkelas tinggi dapat terwujud dengan mengoptimalkan budaya kerja positif di kalangan aparatur sipil negara (ASN) termasuk para Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Pelayanan kependudukan merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik yang terdapat pada kelompok pelayanan administratif. Pelayanan kependudukan merupakan pemberian pelayanan oleh aparatur untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait urusan kependudukan dan menghasilkan dokumen resmi seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el),Kartu Keluarga, dan surat keterangan kependudukan lainnya. Pengimplementasian e-Government dalam pelayanan kependudukan diharapkan dapat mencapai pelayanan kependudukan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah maupun pemerintah daerah kepada segenap unsur pengguna yang membutuhkan layanan sesuai dengan keperluan dan kepentingan dari masing-masing masyarakat sebagai upaya untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan meningkatkan jalannya pembangunan (Frinaldi,2011).

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif. Bogan dan Taylor (Meleong, 2007: 4) yang mendefinisikan metode yang dimana penelitian yang bersifat sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada latar alamiah tanpa ada manipulasi di dalamnya dan tanpa ada pengujian hipotesis dengan metode-metode alamiah hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran-

ukuran kuantitas, melainkan dari makna (segi kualitas) dari fenomena yang di amati. Penelitian kualitatif cenderung bersifat deskriptif dan analisis secara induktif.

Laporan penelitian kualitatif disusun dalam bentuk naratif dan mendalam serta menunjukkan ciri-ciri naturalistic yang penuh koentetika.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2009:225) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 3 teknik, yaitu:

1. Observasi

Observasi biasanya diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis dari fenomena-fenomena yang diselidiki. Metode observasi ini digunakan untuk mendapatkan data pendukung.

2. Wawancara (interview)

Metode wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi lebih dalam dan untuk menunjang dalam menginterpretasi data kualitatif. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan cara bertatap muka dengan informan dan mendengar secara langsung mengenai informasi dan keterangan-keterangan yang disampaikan.

3. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk mengetahui data-data yang belum ditemukan dari metode-metode yang lainnya. Seperti dokumen-dokumen tentang kegiatan atau prestasi yang memungkinkan penelitian ini lebih lengkap dan valid.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan serta dikemukakan sasaran-sasaran yang sekiranya berguna bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan perbaikan-perbaikan yang dianggap perlu demi tercapainya prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan *KTP-Elektronik* dengan sebagaimana mestinya dan terwujudnya masyarakat yang sejahtera. Dari sini dapat diambil kesimpulan dimana prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan *KTP-Elektronik* sudah dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya, ini dapat dibuktikan dengan beberapa indikator.

Partisipasi, kinerja aparatur pemerintahan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten kerinci dalam melakukan partisipasi sudah berjalan dengan efektif dan sebagaimana mestinya. Dalam partisipasi aparatur pada DUKCAPIL telah melakukan suatu partisipasi yang nyata kepada masyarakat.

Kemudian **Transparansi** dari pemerintah pada DUKCAPIL juga telah dilakukan dengan benar-benar transparan. Karena tidak adanya yang di tutup-tutupi baik dari seluruh aparatur pada Dukcapil maupun terhadap masyarakat.

Dan **Akuntabilitas** juga telah dilakukan dengan sebagaimana mestinya oleh aparatur pada DUKCAPIL Kabupaten Kerinci, dimana pemerintah pada DUKCAPIL selalu bertanggungjawab dalam pelaksanaan tugas kepada masyarakat.

Sementara itu **Responsif** mempunyai pengaruh penting bagi terlaksananya seluruh kegiatan yang dilakukan pemerintah pada

DUKCAPIL Kabupaten kerinci. Responsif aparatur pada DUKCAPIL Kabupaten kerinci sudah sebagaimana mestinya, karena telah merespon dengan tanggap masyarakat sesuai dengan peraturan yang ada.

Terakhir **Efektifitas dan efisiensi**, aparatur pada DUKCAPIL Kabupaten kerinci telah melaksanakan efektifitas dan efisiensi dengan sebagaimana mestinya. Karna semua pelayanan dilakukan secara cepat jika tidak terdapat suatu kendala teknis pada saat pelaksanaannya.

Berdasarkan Hasil Wawancara terhadap keseluruhan Indikator, Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan *KTP-Elektronik* pada kecamatan danau kerinci sudah dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Prinsip Good Governace

Faktor pendukung implementasi prinsip *good governance* pada DUKCAPIL Kabupaten Kerinci ialah berupa suatu surat edaran yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas yang berbentuk suatu ajakan kepada masyarakat untuk segera membuat *KTP-Elektronik* Dan juga pemberian pelayanan yang sebagaimana mestinya kepada semua masyarakat.

Faktor penghambat implementasi prinsip *good governance* pada DUKCAPIL Kabupaten Kerinci ialah sangat sering sekali terjadi keterlambatan penjemputan *KTP-Elektronik* pada Kabupaten kerinci yang dilakukan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara terhadap Faktor pendukung dan penghambat implementasi prinsip *good governance* dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung telah dilaksanakan dengan

sebagaimana mestinya, namun terdapat suatu faktor penghambat yang dilakukan oleh masyarakat sendiri dalam penjemputan *KTP-Elektronik* di DUKCAPIL Kabupaten Kerinci.

PENUTUP

Simpulan

Secara Umum Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Pembuatan *KTP-Elektronik* di DUKCAPIL Kabupaten Kerinci terhadap 5 indikator masih sedang. Upaya peningkatan 5 indikator ini dapat dilakukan dengan program-program pelatihan pelayanan pembuatan *KTP-Elektronik*. Selain itu, diperlukan adanya keterlibatan pihak yang ahli di bidang pembinaan pelayanan pembuatan *KTP-Elektronik* oleh pemerintah Kabupaten Kerinci dalam membangun dan membina aparatur pelayanan pembuatan *KTP-Elektronik* yang baik.

Saran

Indikator Implementasi Prinsip *Good Governance*

1. Partisipasi pada DUKCAPIL Kabupaten Kerinci harus lebih dipertahankan, hal ini supaya masyarakat selalu merasa keikutsertaan aparatur pemerintah DUKCAPIL Kabupaten kerinci.
2. Transparansi dari Pemerintah DUKCAPIL Kabupaten Kerinci dalam proses transparansi harus lebih ditingkatkan lagi, agar benar-benar telaksananya transparansi sesuai dengan aturan yang ada.
3. Akuntabilitas aparatur pemerintahan DUKCAPIL Kabupaten Kerinci harus

- dipertahankan agar pertanggungjawaban tetap dapat dirasakan oleh masyarakat banyak.
4. Responsif harus dipertahankan agar respon yang baik dari Pemerintahan DUKCAPIL Kabupaten Kerinci tetap bisa dirasakan oleh masyarakat.
 5. Efektifitas dan efisiensi Pemerintahan DUKCAPIL Kabupaten Kerinci harus ditingkatkan. Karna untuk menghindari pendapat yang kurang baik, masalah dan protes dari masyarakat.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Prinsip *Good Governance*

1. Faktor Pendukung harus dipertahankan, karena agar masyarakat selalu mendapatkan layanan yang baik untuk pembuatan KTP-Elektronik pada DUKCAPIL Kabupaten Kerinci.
2. Faktor Penghambat yang menjadi kendala pada DUKCAPIL Kabupaten kerinci ini adalah kelambatan penjemputan KTP-Elektronik oleh masyarakat.
3. Saran untuk seluruh masyarakat yang ada di kabupaten Kerinci agar tidak lalai dalam melaksanakan penjemputan KTP-Elektronik di DUKCAPIL Kabupaten kerinci.
4. Saran buat alat pencetakan yang rusak sebaiknya Pemerintahan DUKCAPIL Kabupaten Kerinci melakukan pembaharuan

- alat/melakukan pengecekan terlebih dahulu sebelum alat-alat tersebut digunakan. Hal ini berguna untuk mengurangi terjadinya kerusakan pada saat sedang melayani masyarakat.
5. Saran untuk lampu mati sebaiknya pada DUKCAPIL Kabupaten Kerinci untuk mengantisipasi pada saat pelayanan terjadi kendala mati lampu ialah DUKCAPIL Kabupaten kerinci harus menyediakan alat bantu pelistrikan tambahan seperti *Dissel*. Hal ini bertujuan ketika sedang memberikan pelayanan terjadi mati lampu maka DUKCAPIL Kabupaten kerinci telah memiliki persiapan pelistrikan tambahan, sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak terganggu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku/Literatur

- Frinaldi, Aldri. 2011. "Pengaruh Budaya Kerja Etnik Terhadap Budaya Kerja Keberanian Dan Kearifan PNS Dalam Pelayanan Publik Yang Prima (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat)". LAB-ANE FISIP Untirta.
- Aldri Frinaldi dan Dede Pradana Putra. 2014. Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Rumah Sakit Swasta X di kota Padang, Sumatera Barat). Prosiding Seminar Nasional " Tantangan Pemerintahan Baru". Universitas Negeri Padang.

Aldri Frinaldi dan Muhammad Ali Embi.
2011b. Pengaruh Budaya Kerja Etnik
erhadap Budaya Kerja Keberanian
dan Kearifan PNS dalam Pelayanan
Publik yang Prima (Studi Pada
Pemerintah Kabupaten Pasaman
Barat). Prosiding Simposium
Nasional Otonomi Daerah 2011.
LAB-ANE Fisip Untirta; 62-68.
[http://ejurnal.fisipuntirta.ac.id/index.
php/eJLAN/article/view/10/11](http://ejurnal.fisipuntirta.ac.id/index.php/eJLAN/article/view/10/11)

Meleong, Lexy J. 2007. *Metodologi
Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT
Remaja Rosdakarya Offset

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian
Kuantitatif dan R&D*. Bandung :
Alfabeta

Jurnal/Makalah

Fahruradi, Djumadi dan Burhanudi. Dalam
Jurnal Pemerintahan Integratif Vol.I,
Nomor. 1, 2013: 12-25 yang berjudul
*Pelayanan KTP-Elektronik di Kantor
Camat Samboja Kabupaten Kutai
Kartanegara*.

Ima, Ismara K,dkk. 2010. *Inovasi
Implementasi Good Governance di
Kota Jogja (Studi Kasus Unit
Pengaduan Informasi Dan Keluhan
)*.

Lembaga Administrasi Negara. 2000.
*Akuntabilitas dan Governance, Modul
Sosialisasi Sistem
Akuntabilitas Kinerja Instansi
Pemerintah (AKIP)*. Jakarta: LAN

Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia.
Keputusan Mendagri Nomor 159
Tahun 2004 Tentang Pedoman
Organisasi Kelurahan.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009

*Undang-Undang tentang Pelayanan
Publik*. (2009).

MEMPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/
2003.