

PELAKSANAAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BEKASI

Andreas Noviyanto¹⁾, Titin Rohayatin²⁾, Lukman Munawar Fauzi³⁾

^{1), 2), 3)}Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi - Bandung

Abstrak

Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi terlihat belum optimal. Apabila pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilihat dari pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance*, seperti aspek akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masih belum maksimal. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data observasi dan wawancara dengan beberapa informan yang berkaitan dengan penelitian. Hasil penelitian, yang menyebabkan pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum berjalan dengan optimal, melihat dari akuntabilitas adanya ketidaksesuaian antara pelaksanaan dengan standar operasional (SOP), serta ada ketidakjelasan penyelesaian pelayanan, tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika dilihat dari aspek transparansi kurangnya ketersediaan mengenai pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum maksimal dalam menggunakan website resmi dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Dan dari aspek yang terakhir yaitu partisipasi, masyarakat belum sepenuhnya terlibat dalam memberikan kritik dan saran dan ketidakterlibatan masyarakat dalam mengevaluasi pelayanan.

Kata Kunci: Prinsip Good Governance, Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Pelayanan Administrasi Kependudukan

Abstract

The implementation of public services at the Department of Population and Civil Registration of Bekasi Regency has not been optimal. If public services in the Department of Population and Civil Registration are seen from the implementation of the principles of Good Governance, such as aspects of accountability, transparency, and participation, they are still not optimal. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Observation data collection techniques and interviews with several informants related to research. The results of the study, which led to the implementation of the principles of Good Governance in population administration services at the Population and Civil Registration Service, have not run optimally, judging from the accountability of the mismatch between implementation and operational standards (SOP), as well as unclear service completion, not timely in providing services to the community. When viewed from the transparency aspect of the lack of availability regarding population administration services, the Department of Population and Civil Registration has not maximally used the official website in providing information to the public. And from the last aspect, namely participation, the community has not been fully involved in providing criticism and suggestions and the community is not involved in evaluating services.

Keywords: Good Governance Principles, Accountability, Transparency, Participation, Population Administration Services

PENDAHULUAN

Kabupaten Bekasi merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Barat, dengan ibu kotanya adalah Cikarang. Kabupaten ini berada tepat di sebelah timur Jakarta, berbatasan dengan Kota Bekasi dan Provinsi DKI Jakarta di sebelah barat, di sebelah utara laut Jawa, di sebelah timur Kabupaten Kerawang, serta Kabupaten Bogor di selatan. Dengan populasi 3.112.698 jiwa (data tahun 2014), dengan luas wilayah 127.388 hektar. Kondisi saat ini yang dihadapi Kabupaten Bekasi adalah semakin meningkatnya jumlah penduduk asli Bekasi ataupun penduduk pendatang dari luar Kabupaten atau luar Provinsi yang berdatangan untuk mencari pekerjaan di Kabupaten Bekasi, karena banyaknya perusahaan asing yang beroperasi di Kabupaten Bekasi.

Berdasarkan info dari POSKOBERITA.COM 1 februari 2017 “dalam 10 tahun penduduk Kabupaten Bekasi bertambah satu juta, pada tahun 2004 terhitung 1.950.209 jiwa sampai 2014 terjadi peningkatan sampai angka 1.172.489 jiwa, sedangkan pada tahun 2015 tercatat 3.246.000 jiwa atau terbesar ketiga di Jawa Barat setelah Kabupaten Bogor dan Kabupaten Bandung”. Dengan demikian Pemerintahan Bekasi harus dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat yang ingin melakukan transaksi dalam bidang administrasi kependudukan. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 7 Pasal 6 ayat (1) Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagai berikut:

- (1) Dinas berkewajiban melaksanakan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang meliputi
 - a. Mendaftarkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting
 - b. Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas laporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa penting.
 - c. Menerbitkan dan mendatangi Dokumen Kependudukan
 - d. Mendokumentasikan hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

- e. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa penting
- f. Melakukan verifikasi dan validasi data serta informasi yang disampaikan oleh Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya, untuk itu pemerintah merancang prinsip-prinsip *Good Governance* yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah No 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan Dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negri Sipil dalam bab 2 pasal 2 huruf C yang isinya “Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintah umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik”. Yang dimaksud dengan pemerintahan yang baik dalam ayat ini adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokratis, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Kondisi di atas sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Kumorotomo (dalam Dwiyanto 2014:20-21) menyatakan bahwa Pelayanan publik merupakan salah satu titik strategi untuk membangun praktik *Good Governance*. Sedarmayanti (2009:289) mengemukakan “Paling tidak ada sejumlah prinsip yang dianggap sebagai prinsip-prinsip utama yang melandasi *good governance*, yaitu transparansi, partisipasi, akuntabilitas dan supremasi hukum”.

Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi terlihat belum optimal, karena segala bentuk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat Kabupaten Bekasi merupakan kepentingan yang harus dipenuhi agar dapat memenuhi kelangsungan hidup. Dampak dari belum optimalnya kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga salah satunya adalah sulit bertransaksi yang harus menggunakan E-KTP atau persyaratan yang harus menggunakan surat-surat penting. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi memiliki tanggung

jawab sebagaimana fungsinya untuk memberikan pelayanan publik dalam administrasi kependudukan yang dapat dimiliki oleh setiap masyarakat Kabupaten Bekasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian yang bersifat metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif merupakan salah satu cara guna mengetahui atau menggambarkan realita dari kejadian yang diteliti atau suatu cara dalam meneliti permasalahan dengan cara menggambarkan atau menjelaskan fenomena pada masa sekarang yang terjadi dengan fakta di lapangan, sehingga dapat menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan. Seperti halnya yang disebutkan oleh Bogdan dan Biklen (dalam sugiyono, 2017:13) “Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka”. Dapat dipahami dengan menafsirkan para pendapat ahli diatas bahwasanya dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, maka yang dilakukan peneliti adalah mencari data secara mendalam berupa kata-kata atau gambar, kemudian peneliti menganalisa dengan kritis lalu ditarik kesimpulan dalam bentuk lisan maupun tulisan yang diamati peneliti.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pemerintahan di Indonesia terutama peneliti berfokus di Kabupaten Bekasi sejak lama dibuktikan dengan adanya Peraturan Pemerintah No 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan Dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil dalam bab 2 pasal 2 huruf C yang isinya “Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintah umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik”. Yang dimaksud dengan pemerintahan yang baik dalam ayat ini adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokratis, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Hal ini merupakan merupakan rumusan mengenai kualitas pelayanan yang harus di kembangkan di semua tingkatan pemerintah, dalam hal ini yang menjadi objek utama adalah Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Sesuai dengan Visi sebagai pedoman, yaitu: “Tertib Administrasi Kependudukan untuk Menciptakan Masyarakat yang berkualitas.”

Pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi merupakan bentuk pemerintahan memperbaiki kinerja pemerintahan terutama dalam hal pelayanan publik (administrasi kependudukan). Ada beberapa hal yang menyebabkan pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berjalan Kurang optimal, seperti dalam hal pertanggungjawaban Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil belum bertanggungjawab atas kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar opsional prosedur serta pertanggungjawaban mengenai sarana dan prasaranan, kemudian dalam hal transparansi nya belum maksimal dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan, dan belum maksimal dalam melibatkan masyarakat dalam mengevaluasi kinerja aparatur, hal ini dikarenakan ada beberapa aspek-aspek, sehingga membuat pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* tidak berjalan dengan lancar, sehingga menurunnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

Pelaksanaan pada dasarnya berkaitan dengan proses, hasil, aktivitas dan tindakan untuk mencapai suatu tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan agar dapat memberikan berkontribusi yang besar terhadap kondisi dan situasi yang lebih baik. Proses merupakan suatu jenjang waktu dari pelaksanaan terhadap program-program yang telah dirumuskan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Berjalan tidaknya suatu kebijakan tergantung prosesnya. Hasil merupakan suatu yang didapatkan setelah suatu program dilaksanakan. Pelaksanaan dalam hal ini adalah aparatur pemerintahan untuk mencapai tujuan dan sasara.

Keberhasilan dalam mewujudkan praktik *Good Governance* dalam ranah pelayanan publik dapat membangkitkan dukungan dan kepercayaan

dari masyarakat bahwa membangun *Good Governance* bukan hanya sekedar mitos tetapi dapat menjadi suatu realita. Kepercayaan diri sangat penting dalam kondisi kejiwaan dalam berbangsa saat seperti ini, mengingat kegagalan-kegagalan sebelumnya yang menggerogoti semangat warga bangsa sehingga pesimis akan terwujudnya praktik *Good Governance*. Meluasnya praktik *bad governance* di banyak daerah seiring dengan gagalnya desentralisasi yang meruntuhkan semangat diberbagai daerah dalam berbangsa menumbuhkan sikap *pasimisme* dan *apatisme* di banyak masyarakat.

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan suatu bentuk rasa tanggungjawab yang diemban oleh seseorang atau kelompok dalam hal ini yaitu aparatur pemerintah yang bertanggungjawab di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Keberhasilan pelaksanaan *Good Governance* sangat ditentukan oleh aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sejauh mana aparatur bertanggungjawab sebagai pelaksanaan wewenang yang diberikan oleh Kementrian Dalam Negeri melalui Bupati kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Rasa tanggungjawab yang dapat dimiliki oleh setiap individu maupun kelompok menentukan tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih, dalam hal ini bisa kita lihat apakah pertanggungjawaban aparatur tersebut dapat mewujudkannya pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan indikator-indikator yang menjadi titik berat dalam suatu akuntabilitas, maka dari itu untuk melihat apakah akuntabilitas dalam pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berhasil atau tidak dalam pelaksanaannya peneliti menggunakan indikator sebagai berikut: adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar operasional prosedur pelaksanaan, adanya kejelasan dan kepastian waktu. Adapun uraiannya sebagai berikut:

a. Adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar operasional prosedur pelaksanaan

Suatu pelaksanaan prinsip *Good Governance* tidak akan terlepas bagaimana pertanggungjawaban atas pelaksanaannya seperti: kesesuaian pelaksanaan dengan standar operasional prosedur yang menjadi acuan dalam

pelaksanaan. Pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur tersebut membawa pengaruh terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga tidak akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Selanjutnya berdasarkan kegiatan wawancara yang peneliti lakukan bersama Bapak Firman sebagai masyarakat yang menerima pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi beliau menyatakan bahwa:

“Menurut saya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kurang bertanggung jawab atas tugasnya sebagai pelaksana pelayanan administrasi kependudukan, karena dalam proses pelayanan masih lambat dan dalam antrian tidak kondusif dan tidak dibawahi oleh pegawai Dinas, akan tetapi pengambilan antrian diurus oleh calo yang sudah menunggu sejak subuh. Berbeda dengan kita ketika

melakukan antrian ditempat pelayanan swasta yang antriannya kondusif dan sesuai dengan urutan.”

Selanjutnya kegiatan wawancara yang peneliti lakukan bersama Ibu Sri Hernawati selaku Kasi Administrasi Kependudukan Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi, beliau menyatakan bahwa:

“Kami melaksanakan pelayanan administrasi disini sudah sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan oleh pusat (KEMENDAGRI), lalu didukung dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kami hanya kepanjangan tangan dari KEMENDAGRI melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan pencetakan E-KTP, begitupun semua peralatan mulai alat perekaman, dan alat pencetakan dari kemendagri.”

Selanjutnya berdasarkan kegiatan wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Drs. Robet Suwandi, MM selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan beliau menyatakan bahwa:

“Jika berbicara soal akuntabilitas, kita memiliki tupoksi. Tupoksi adalah salah satu bentuk jalan yang harus kita jalankan, itu adalah salah satu bentuk akuntabilitas kita, berkaitan dengan tadi yang disampaikan oleh Andreas, kita melaksanakan tupoksi itu sesuai dengan apa yang sudah digariskan, artinya standar prasional prosedur tidak terlepas dari tupoksi yang kita laksanakan dan tidak keluar dari itu. Adapun seandainya keluar dari tupoksi, nantinya ada kebijakan dari

pimpinan. Kita harus melaksanakan apa untuk pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.”

Pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, peneliti menemukan bahwa pertanggungjawaban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum maksimal dalam kesesuaian antara pelaksanaan dengan SOP, hal tersebut dapat dilihat dengan adanya penumpukan masyarakat yang melakukan pembuatan dokumen tentang administrasi kependudukan. Dikarenakan pelayanan di tingkat Kecamatan sedang offline sehingga masyarakat memilih datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan harapan lebih cepat mendapatkan pelayanan, namun yang terjadi tidak sesuai dengan harapan.

b. Adanya Kejelasan Dan Kepastian Waktu

Berbicara tentang Suatu pelaksanaan prinsip *Good Governance* tidak akan terlepas bagaimana pertanggungjawaban atas pelaksanaannya seperti: mengenai kejelasan pelayanan dan kepastian waktu dalam proses pelayanan. Dalam suatu pelaksanaan harus ada kepastian dan kejelasan waktu proses pelayanan, apabila dalam proses pelayanan tidak ada kepastian dan kejelasan waktu hal tersebut berdampak terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. Robet Suwandi, MM selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan beliau menyatakan bahwa:

“Kita tidak mungkin menghambat masyarakat, justru jika kita menghambat itu salah, kita terus berusaha membantu masyarakat didalam mendapatkan hak pribadi masyarakat itu. Dalam hal pelaksanaan itu masih ada hambatan yang memiliki beberapa kemungkinan, diantaranya: pertama, adalah bahwa data yang diterima oleh kita itu tidak filed, artinya memiliki data yang sama, atau data yang memang di Kementrian Dalam Negeri ada masalah. Masalah ini bisa saja dulu dia melakukan perubahan nama, perubahan alamat, sebagainya, dan itu tidak sesuai dengan yang sekarang, contohnya, dulu masyarakat melakukan perekaman ditempat lain, begitu masuk dengan data yang baru maka akan bentrok dan data tidak bisa muncul. Kedua, kita tidak bisa mengatakan bahwa ini terlalu lambat, karena memang kita sifatnya juga menunggu blangko dari Kementrian Dalam Negeri. Kita tidak mencetak blangko, blangko itu dikirim dari kementrian. Blangko yang dikirim tidak sebanding dengan permintan.”

Berdasarkan kegiatan wawancara dan yang peneliti lakukan dengan Bapak

Dede Hartono sebagai masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi beliau menyatakan bahwa:

“Jika dilihat dari akuntabilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah bertanggung jawab dengan melaksanakan tugasnya sebagai pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bekasi, namun jika dilihat dari kejelasan dan kepastian waktu, saya sebagai masyarakat belum puas terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dilihat dari keterlambatan pelayanan dan percetakan E-KTP karena dokumen tersebut merupakan kebutuhan yang harus dimiliki masyarakat. Mengenai permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masyarakat dapat mengerti, namun masyarakat harus mengetahui kenapa keterlambatan / hambatan yang terjadi.”

Selanjutnya kegiatan wawancara yang peneliti lakukan bersama Bapak Yaya Sutarya selaku Kasi Administrasi Kependudukan Kecamatan Setu Kabupaten Bekasi, beliau menyatakan bahwa:

“Sebetulnya mengenai kejelasan dan kepastian waktu pelayanan terutama mengenai E-KTP. Terutama di Kabupaten Bekasi percetakan E-KTP dilakukan di tingkat Kecamatan, dalam hal ini Kecamatan sendiri mendapatkan permasalahan. Yang terjadi saat ini hanya pada teknis alat- alat dan jaringan, permasalahan ini bukan permasalahan di tingkat pusat melainkan di tingkat Kabupaten. Jadi permasalahan jaringan masih saat ini dalam proses perbaikan tapi Alhamdulillah saat ini sudah mulai kembali online. Meskipun masih ada sedikit hambatan seperti lamban nya jaringan, dan kembali permasalahan yang berada di tingkat Kecamatan Dinas yang bertanggungjawab, kami hanya sebagai pembantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jadi hambatan percetakan E-KTP bukan hanya mengenai jaringan, namun penyediaan blangko yang masih tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan E- KTP. Jika permasalahan blangko itu kami atau Dinas tidak bisa berbuat apa-apa, karena kewenangan untuk penyediaan blangko itu dari pusat sesuai dengan undang-undang. Sehingga saat ini pendistribusian blangko itu kewenangan pusat. Yang menjadi permasalahan krusial saat ini mengenai jaringan yang belum sempurna dan ketersediaan blangko dari pusatnya. Mengenai *man power* kami siap, karena itu sudah menjadi tugas kami sebagai abdi negara sesuai dengan sumpah janji aparatur.”

Pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, peneliti menemukan bahwa pertanggungjawaban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum maksimal, hal tersebut dapat dilihat dari permasalahan yang berada di

lapangan yang adanya ketidakpastian waktu dalam penyelesaian dokumen tentang administrasi kependudukan, hal tersebut dilihat dengan keterlambatan atau ketidakjelasan mengenai penyelesaian dokumen kependudukan seperti keterlambatan pembuatan E-KTP. Ada beberapa hambatan yang menyebabkan ada keterlambatan atau ada ketidakpastian waktu mengenai penyelesaian pelayanan terutama dalam pelayanan pembuatan E-KTP, yang menghambat itu sendiri dari alat-alat yang sudah lama dan perlu pembaharuan peralatan. Selanjutnya yang menghambat yaitu jaringan yang sebenarnya itu bukan hambatan yang di buat-buat oleh Dinas, namun memang masalah jaringan itu masalah non teknis yang Dinas tidak dapat mencegahnya, selanjutnya permasalahan ketersediaan blangko yang tidak sesuai dengan kebutuhan.

Namun dalam hal ini peneliti menganalisa bahwa pertanggungjawaban atas kepastian dan kejelasan waktu penyelesaian tidak hanya melihat dari sudah dilaksanakannya pelayanan, melainkan bagaimana pertanggungjawaban dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pelaksana pelayanan administrasi kependudukan memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai keterlambatan atau ketidakpastian penyelesaian pelayanan, kemudian mengutamakan kepuasan masyarakat dengan memberikan kenyamanan kepada masyarakat baik itu bentuk sarana maupun prasaranan.

2. Transparansi

Prinsip lain dari *Good Governance* yaitu transparansi. Prinsip transparansi juga menentukan hasil dari sebuah pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance*. Transparansi merupakan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai. Dengan adanya transparansi di Pemerintahan terutama dalam penelitian ini yakni, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat. Transparansi sering tidak optimal dalam sebuah proses pelayanan publik, hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan juga mempengaruhi terhadap terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Selanjutnya untuk melihat apakah transparansi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Bekasi berhasil atau tidak dalam pelaksanaannya, peneliti menggunakan indikator sebagai berikut: tersedianya informasi yang memadai pada setiap proses pelayanan publik (administrasi kependudukan), adanya kejelasan tentang kewajiban / syarat-syarat, hak, dan biaya dalam proses pelayanan publik (administrasi kependudukan). Adapun uraiannya sebagai berikut:

a. Tersediannya Informasi Yang Memadai Pada Setiap Proses Pelayanan Publik (administrasi kependudukan)

Transparansi merupakan suatu bentuk keterbukaan pemerintah kepada masyarakat mengenai informasi atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil. Untuk suatu pelaksanaan transparansi tidak akan terlepas dari ketersediaan informasi tentang proses pelayanan publik. Prinsip transparansi dapat menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat, dengan demikian dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan terwujudnya *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Berdasarkan kegiatan wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Drs. Robet Suwandi, MM selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi beliau menyatakan bahwa:

“Jika ketersediaan informasi itu memang ada yang pamflet, brosur, dan *banner*. Memang kita juga tidak memungkiri bahwa seharusnya setiap seminggu sekali atau sebulan sekali harus dicek, takunya ada yang mengelupas sendiri, atau memang masanya sudah harus diganti. Tapi yang jelas dari yang ditanyakan oleh Andreas kami kemarin sudah melaksanakan itu, mengenai informasi yang tertulis seperti brosur sudah kami lakukan dan terus ditingkatkan lagi agar masyarakat terus mengetahui informasi-informasi yang ada. Bahkan dikecamatan juga, kemarin hasil dari rapat dengan kasi kependudukan dikecamatan kita sudah sampaikan informasi yang ter-update. Memang untuk Kemasyarakat tidak bisa secara lisan, tapi informasi itu bisa melalui alat tulis, dan website yang bisa dibuka, didalam website ada kolom untuk mesyarkat bisa bertanya maupun berkomentar mengenai keluh-kesah terhadap pelayana yang dilakukan dinas kependudukna dan pencatatan sipil.”

Selanjutnya kegiatan wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Rully Putra Pratama, S. IP selaku Staf Pelaksana Perencanaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi menyatakan bahwa:

“Jika dilihat dari skop pelayanan ADPUK biasanya setiap tahun sudah rutin bekerja sama dengan kecamatan untuk proses publikasi agar masyarakat mengetahui bahwa akan ada proses administrasi kependudukan keliling, pencatatan sipil keliling itu sudah biasa berkoordinasi dengan kasi-kasi kependudukan di tingkat Kecamatan dari situ Kecamatan mengadakan publikasi, memberitahu kepada masyarakat bahwa pada tanggal sekian akan dilaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, biasanya lokasi sudah disiapkan oleh pihak kecamatan.”

Selanjutnya kegiatan wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Dede Hartono selaku masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, beliau menyatakan bahwa:

“Mengenai transparansi proses pelayanan masyarakat tidak mengetahui, namun mengenai transparansi persyaratan sudah lumayan terbuka kepada masyarakat akan tetapi masih ada pelayanan administrasi kependudukan yang masyarakat belum mengetahui karena papan informasi yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum semua ada informasi persyaratan, hanya ada beberapa yang ada di papan informasi atau di pamflet-pamflet yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga masyarakat masih kebingungan mengenai persyaratan pelayanan administrasi kependudukan yang lainnya.”

Pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, peneliti menemukan bahwa kurangnya ketersediaan informasi mengenai persyaratan pelayanan administrasi kependudukan, hanya ada beberapa pamflet atau banner yang mengenai persyaratan dalam pelayanan administrasi kependudukan, yang tidak sesuai dengan jumlah pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terkait dengan ketersediaan informasi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, bahwa dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengakui bahwa kurangnya ketersediaan informasi mengenai pelayanan, dalam hal peneliti menganalisa bahwa sumber informasi mengenai pelayanan sangatlah penting, mengingat dalam pelayanan memerlukan dokumen pendukung guna mendapatkan dokumen-dokumen yang di butuhkan oleh masyarakat. Namun dalam penyampaian program-program Dinas kepada masyarakat itu sudah berjalan dengan baik, terlihat dari komunikasi yang

dilakukan Dinas dengan tingkat Kecamatan maupun Desa mengenai program pelayanan administrasi kependudukan keliling. Dengan ketersediaan informasi masyarakat pun tidak kebingungan dalam melakukan pelayanan dengan demikian akan meningkatnya kualitas pelayanan dan mewujudkan pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b. Adanya kejelasan tentang kewajiban / syarat-syarat, hak, dan biaya dalam proses pelayanan publik (administrasi kependudukan)

Selain ketersediaan informasi yang menjadi faktor terciptanya transparansi dalam proses pelayanan, ada pula faktor lain yang mendukung yakni adanya kejelasan tentang kewajiban / syarat-syarat, hak, dan biaya dalam proses pelayanan publik (administrasi kependudukan). Dalam suatu proses pelayanan administrasi kependudukan harus terdapat kejelasan mengenai persyaratan dan biaya pelayanan, dengan demikian masyarakat tidak kebingungan mengenai kejelasan persyaratan dan biaya, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan kegiatan wawancara yang peneliti lakukan bersama Bapak Firman selaku masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, beliau menyatakan bahwa:

“Saya disini sedang membuat E-KTP, dalam persyaratan untuk membuat EKTP sudah cukup jelas, akan tetapi mengenai persyaratan pelayanan yang lain, saya tidak melihat, yang saya lihat hanya beberapa persyaratan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, seperti informasi tentang persyaratan Akta kematian, Akta perkawinan, Akta perceraian.”

Selanjutnya kegiatan wawancara yang peneliti lakukan bersama Bapak Dede Hartono selaku masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi beliau menyatakan bahwa:

“Disini saya sedang melakukan pembuatan dokumen perpindahan penduduk. Mengenai persyaratan perpindahan penduduk itu sudah cukup jelas, namun mengenai persyaratan yang lain saya tidak mengetahuinya, tapi yang saya lihat disini ada beberapa persyaratan yang terpampang jelas di papan informasi. Namun mengenai biaya, untuk mengurus dokumen perpindahan penduduk gratis, mungkin untuk yang lainnya pun gratis. Sejauh ini saya sebagai masyarakat pendatang kurang puas dengan keadaan pelayanan di DISDUKCAPIL.”

Selanjutnya kegiatan wawancara yang peneliti lakukan bersama Bapak Agil

selaku pak RT Desa Sukadanau, beliau menyatakan bahwa:

“Menurut saya mengenai persyaratan Pelayanan Administrasi Kependudukan sudah cukup baik, terlihat adanya sosialisasi yang dilakukan ditingkat kecamatan kepada masyarakat oleh wakil dari Dinas yang ditugaskan di Kecamatan (WARPIL) Warung Pencatatan Sipil. Mengenai biaya disini sudah gratis, namun ada beberapa oknum yang mawarkan jasa kepada masyarakat untuk memperermudah pelayanan secara instan.”

Kejelasan persyaratan dan biaya yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup jelas terutama persyaratan mengenai E-KTP dan kartu keluarga, namun ketika melakukan wawancara dengan masyarakat mengenai persyaratan dokumen yang lain nya masyarakat tidak begitu mengetahui persyaratannya. Dalam hal biaya di lapangan memang sudah gratis namun masih ada oknum-oknum yang menawarkan jasa nya untuk mempermudah pelayanan dan masyarakat pun harus mengeluarkan uang lebih untuk membayar jasanya. Kendala mengenai transparansi dalam kejelasan persyaratan, adanya ketidaktahuan masyarakat mengenai persyaratan yang lainnya, hal tersebut kurangnya perangkat pendukung seperti pusat informasi, kurangnya sosialisasi mengenai website DISDUKCAPIL, iklan layanan masyarakat, dan media cetak. Menurut analisa peneliti dalam proses suatu pelayanan, kejelasan persyaratan itu sangat penting di karenakan dengan kesibukan masyarakat dengan urusannya, seharusnya Dinas lebih mengutamakan mengenai kemudahan mengakses informasi mengenai persyaratan pelayanan administrasi kependudukan, dengan demikian ketika masyarakat ingin melakukan pelayanan tidak perlu bulak balik ke Dinas dikarenakan tidak lengkapnya berkas- berkas yang di gunakan dalam pelayanan. Hal tersebut dapat menghambat terwujudnya tatakelola pemerintahan yang baik.

3. Partisipasi

Partisipasi merupakan sendi pembangunan birokrasi dalam tata kelola pemerintahan yang baik atau *Good Governance* yang akan meningkatkan pemberdayaan serta kapasitas masyarakat. Sejalan dengan PP Menpan Nomor 13 Tahun 2009 bahwa salah satu model untuk meningkatkan kualitas

layanan publik melalui partisipasi dengan cara menerima pengaduan dan keluhan masyarakat sebagai *user* layanan. Dapat dilihat juga pada keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rencana pemerintah, termasuk pengawasan dan evaluasi. Dalam hal ini yakni keterlibatan masyarakat untuk mengevaluasi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Evaluasi masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terwujudnya pelaksanaan *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu ada partisipasi masyarakat di dalamnya, sehingga terjadi sinergi yang baik kemudian mampu mendorong lebih berpartisipasinya masyarakat dalam mencapai tujuan bersama.

Selanjutnya untuk melihat apakah masyarakat sudah ikut berperan dalam mengevaluasi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan, berhasil atau tidak dalam pelaksanaannya peneliti menggunakan indikator sebagai berikut: adanya keterlibatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas (kritik dan saran) dalam proses pelayanan, melibatkan masyarakat dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Adapun uraiannya sebagai berikut:

a. Adanya Keterlibatan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Dan Kuantitas (Kritik Dan Saran) Dalam Proses Pelayanan

Keterlibatan masyarakat dalam mengevaluasi kinerja pada suatu instansi pemerintahan dapat secara langsung maupun tidak langsung. Masyarakat Kabupaten Bekasi diharapkan menjadi masyarakat yang berguna, khususnya dalam proses penyelenggaraan pemerintah, terutama pemerintahan disini yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Keterlibatan masyarakat merupakan perwujudan riil *Good Governance*, masyarakat semacam ini akan solid dan berpartisipasi aktif dalam menentukan berbagai kebijakan pemerintahan terutama masyarakat semacam ini juga akan menjalankan fungsi pengawasan yang efektif dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan, dengan demikian fungsi masyarakat dalam mengevaluasi pun berjalan dengan baik. Berdasarkan kegiatan wawancara yang peneliti lakukan bersama Bapak Drs. Robet Suwandi, MM selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, beliau menyatakan bahwa:

“Pemerintah Kabupaten Bekasi dalam hal ini dinas kependudukan dan pencatatan sipil itu selalu mengadakan sosialisasi, sosialisasi yang kita lakukan selalu berkaitan dengan adminduk (Administrasi kependudukan) itu kepada masyarakat di Desa maupun Kecamatan sehingga mereka terwakili seperti Perangkat Desa nanti akan memberikan informasi itu kepada masyarakat. Jika yang dimaksud adalah masyarakat LSM atau apapun namanya secara tidak langsung kami pun sudah, dengan pak kadis disampaikan dan di informasikan, artinya sebetulnya masyarakat pun tau bagaimana teknik atau tatacara pembuatan atau segala macamnya. Semua informasi telah kami infomasikan melalui materi yang disampaikan dalam rapat ataupun seminar dan sebagainya. Masyarakat sejauhmana dalam hal ini, yaitu masyarakat dapat mengawasi jalannya pelaksanaan pembuatan E-KTP, secara tidak langsung masyarakat yang memiliki kepentingan sudah ikut andil dalam mengawasi bagaimana pelaksanaan pelayanan ADPEK. Salah satu bentuk upaya dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan adanya website DISDUKCAPIL dimana masyarakat dapat bertanya dan mengomentari bagaiman disdukcapil melaksanakan kewenanganya dalam hal administrasi kependudukan.”

Selanjutnya kegiatan wawancara yang peneliti lakukan bersama Bapak Rully Putra Pratama, S. IP selaku Staf Pelaksana Perencanaan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, beliau menyatakan bahwa:

“Memang masih banyak faktor lain yang menyebabkan pelayanan belum maksimal salah satunya SDM, kalo kita menyerahkan kinerja lebih maksimal di lapangan maka kinerja di Dinas berkurang, hal ini dapat mempengaruhi pada laporan hasil kinerja yang harus di sampaikan kepada pemimipin yang disebut LPPD, LKIP(lakip). Dengan demikian dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pun terkadang jempot bola dalam hal peelayanan kepada masyarakat. Mengenai melibatkan masyarakat dalam mengevaluasi dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menyediakan website untuk menyampaikan keluh kesah masyarakat melalui kolom komentar yang berada di website, di website juga terdapat No telepon bagi masyarakat menyampaikan keluh kesahnya dengan berbicara langsung dengan Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.”

Selanjutnya kegiatan wawancara yang peneliti lakukan bersama bapak Dede Hartono selaku masyarakat yang sedang melakukan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi beliau menyatakan bahwa:

“Menurut saya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kurang begitu aktif untuk melibatkan masyarakat dalam mengevaluasi dinas itu sendiri, baik dalam segi pelayanan ataupun sarana yang disediakan walaupun di pintu pelayanan terdapat kotak kritik dan saran ada juga kolom komentar pada wabset itu tidak berpengaruh besar, karena kurangnya sosialisasi terkait wabsate tersebut, kebanyakan orang-orang yang datang hanya untuk kepentingannya masing-masing, tanpa memperdulikan kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil, mungkin masyarakat juga merasa enggan untuk menulis atau berkomentar tentang pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil walaupun beberapa orang pasti menggerutu atau mengeluh dan kecewa terhadap pelayanannya.”

Masih kurangnya keterlibatan masyarakat dalam memberikan keritik dan saran guna meningkatkan kualitas pelayanan, hal tersebut peneliti melihat dari ketidakadaan masyarakat yang memasukan surat ke kotak saran mengenai keluhan atau aspirasi masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi telah berupaya melibatkan masarakat dalam memberikan kritik dan saran atau mengenai keluhan masyarakat dalam proses pelayanan, hal tersebut dibuktikan dengan adanya kotak saran dan website DISDUKCAPIL dimana dalam websitenya terdapat kolom komentar untuk masyarakat menyampaikan keluhannya.

Akan tetapi masih banyak masyarakat yang apatis dalam memberikan saran atau kritik bagi pemerintahan. Keterlibatan masyarakat sangat penting bagi pemerintah guna tetap pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan dan guna menciptakan sinergi atau kerjasama antara masyarakat dan pemerintah dalam roda pemerintahan, dalam hal ini peneliti menganalisa bahwa kurangnya partisipasi masyarakat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai bagaimana masyarakat mengkritiki atau memberi saran bagi pemerintah, terutama sosialisasi mengenai website DISDUKCAPIL, melihat dengan keadaan sekarang masyarakat dapat mengakses mudah website-website seharusnya

masyarakat dengan mudah mengakses website DISDUKCAPIL guna memberikan saran dan kritik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b. Melibatkan Masyarakat Dalam Mengevaluasi Kualitas Pelayanan

Keterlibatan masyarakat dalam mengevaluasi pelayanan sangat penting mengingat bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu ada nya evaluasi dari masyarakat itu sendiri yang menjadi objek pelayanan. Keterlibatan masyarakat dalam mengevaluasi kinerja pemerintah itu dapat melalui organisasi atau langsung berpartisipasi dalam mengevaluasi melalui sarana yang sudah di sediakan oleh pihak terkait yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Dalam keikutsertaan masyarakat dalam mengevaluasi kinerja pemerintah secara tidak langsung masyarakat mendorong terwujudnya pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan kegiatan wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak Firman selaku masyarakat yang sedang melakukan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi beliau menyatakan bahwa:

“Masyarakat tidak merasa dilibatkan dalam mengevaluasi kinerja, tapi sarana seperti kotak saran itu tersedia, namun saya bingung bagaimana mengevaluasi kinerja tanpa diberikan kertas questioner, tidak seperti ditempat pelayanan swasta, dimana masyarakat disarankan untuk meng- klik tulisan puas dan tidak puas dilayar LCD.”

Selanjutnya kegiatan wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak agil selaku pak RT 006 di Desa Sukadanau beliau menyatakan bahwa:

“Menurut saya selaku tokoh masyarakat dan juga abdi masyarakat yang sering membantu masyarakat dalam mendapatkan dokumen-dokumen kependudukan seperti: mengurus surat KK, pembuatan E-KTP, surat keterangan pindah dan sebagainya. Dari sisi peran dinas kependudukan dan pencatatan sipil melibatkan masyarakat dalam mengevaluasi kinerja itu belum terlihat nyata atau berjalan dengan baik. Dilihat dengan tidak memadai faktor pendukung guna masyarakat dalam mengevaluasi seperti: adanya kotak saran namun tidak ada kertas yang disediakan untuk mengkritik atau memberikan saran bagi kinerja pemerintah. Hal yang belum maksima ini berdampak terhadap partisipasi masyarakat dengan demikian sifat apatis pun muncul di masyarakat. Hal tersebut dapat berdampak terhadap berjalanya hubungan yang baik antara pemerintah dengan masyarakat.”

Berdasarkan kegiatan wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Yaya Sutarya selaku Kasi Administrasi Kependudukan Kecamatan Setu Kabupaten Bekasi, beliau menyatakan bahwa:

“Selaku aparatur pemerintah kami selalu berpartisipasi dalam penyelenggaraan dimana selaku penyelenggara pemerintah kami dituntut untuk selalu melakukan pekerjaan kami dengan baik. Penerapan prinsip partisipasi berarti bahwa baik dalam proses perumusan kebijakan, pelaksanaan maupun implementasinya telah secara langsung maupun tidak langsung melibatkan berbagai *user* / kelompok dalam masyarakat. Dengan demikian pelaksanaan prinsip *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan dengan baik.”

Prinsip partisipasi adalah kurangnya ketersediaan sarana, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat bagaimana masyarakat dapat mengevaluasi kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terkait dengan keterlibatan masyarakat dalam mengevaluasi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, bahwa dalam pelaksanaan prinsip partisipasi di lapangan dari Dinas sudah melaksanakan terutama partisipasi dari tingkat Kecamatan dan Desa. Dalam pelaksanaannya telah secara langsung maupun tidak langsung melibatkan berbagai *user*/ kelompok dalam masyarakat. Namun dalam hal ini pun masyarakat sebagai *user* pelayanan merasakan tidak maksimalnya Dinas dalam penyediaan sarana untuk masyarakat menyampaikan keluhan nya. Hasil analisa peneliti bahwa kurangnya pertanggungjawaban dinas dalam memberikan pelayanan terutama dalam sarana evaluasi. Dengan tidak adanya keterlibatan atau partisipasinya masyarakat dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dan masyarakat pun akan semakin apatis terhadap pemerintah itu sendiri.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dengan mengumpulkan data-data berupa observasi dan wawancara, kemudian menganalisis data sesuai dengan aktivitas yang telah ditentukan dan menguji keabsahan data yang telah peneliti paparkan pada bab sebelumnya sehingga dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Bekasi, sebagai berikut:

1. Melihat dari akuntabilitas belum mendukung terwujudnya pelaksanaan *Good Governance*, dilihat dari kesesuaian antar pelaksanaan dengan standar operasional yang belum maksimal, dan juga ketidak pastian waktu dalam proses pelayanan, akan tetapi dari segi kewajiban dalam melaksanakan tupoksi nya sudah berjalan cukup baik. Namun juga ada beberapa faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan tepat waktu dan dalam pelaksanaannya sesuai dengan SOP yakni: peralatan dalam pelayanan sudah terlalu tua dan jaringan yang sering bermasalah.
2. Melihat dari transparansi belum mendukung terwujudnya pelaksanaan *Good Governance*, karena ketersediaan informasi yang kurang memadai sehingga timbul ketidakjelasan mengenai persyaratan pelayanan administrasi kependudukan.
3. Melihat dari partisipasi belum mendukung terwujudnya pelaksanaan *Good Governance*, dilihat dari keterlibatan masyarakat dalam mengevaluasi pelayanan, dan keterlibatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas masih belum berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jakarta: Gadjah Mada University Press.
- Imam, Suprayogo, Tabroni, 2001. *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, Bandung: Remaja
- Ndraha, Talizuduhu.2010. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta. Nurdin, Usman. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung: CV Sinar Baru.
- Santoso, Panjdi. 2012. *Administrasi Publik (Teori Dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.

Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua*. Bandung: Mandar Maju.

Sedarmayanti. 2012. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Pertama Edisi Revisi*. Bandung: Mandar Maju.

Sedarmayanti. 2007. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan Yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.

Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syafie, Inu Kencana. 2015. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Dokumen:

Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan Dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.

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

Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah.

Peraturan Bupati Nomor 63 Tahun 2016 Tentang Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinsa Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.