

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOG GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BIREUEN
(Studi Kasus Tentang Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Tahun 2016/2017)**

Fitri Ernalis

Program Studi Administrasi Negara, Universitas Almuslim
fitriernalis@gmail.com

ABSTRAK

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen dalam upaya mengimplementasikan prinsip-prinsip good governance dihadapkan pada berbagai masalah seperti belum optimalnya kinerja aparatur birokrasi, kurangnya transparansi dan akuntabilitas, berbelitnya birokrasi, rendahnya partisipasi masyarakat dan swasta serta masih adanya kesenjangan antara pemerintah, masyarakat dan pihak swasta. Oleh karena itu yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi prinsip-prinsip good governance pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pembuatan e-KTP. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kabupaten Bireuen khususnya dalam pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu menggunakan kata tertulis dan lisan dari narasumber berdasarkan prinsip good governance menurut Lembaga Administrasi Negara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip good governance dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bireuen khususnya dalam pembuatan e-KTP belum semuanya berkontribusi secara optimal dalam pelaksanaan kebijakan dan program administrasi kependudukan.

Kata kunci: *Pelayanan Publik, e-KTP, implementasi, good governance.*

PENDAHULUAN

Konsep penerapan *good governance* dalam suatu negara tidak hanya menjadi sebuah tradisi atau model pemerintahan yang baru dalam era globalisasi ini saja. Namun, makna pemerintahan sebagai suatu bentuk organisasi yang dinamis yang dituntut untuk dapat selalu berubah dalam kondisi tertentu. Inilah yang nantinya akan menjadikan konsep *good governance* sebagai landasan bagi pemerintahan untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat secara menyeluruh. Dalam rangka mewujudkan suatu konsep pemerintahan yang baik, peran pemerintah tidak lagi menjalankan peran dominan, namun lebih kepada mengingatkan kontribusi dari tiga pilar negara, yaitu pemerintah, sektor swasta dan masyarakat.

Penyelenggaraan pemerintah yang didasarkan pada prinsip-prinsip *good governance* dapat dijadikan sebagai suatu upaya untuk melaksanakan asas-asas demokrasi yang merefleksikan dijunjung tingginya aspek pemenuhan hak-hak rakyat oleh penguasa, ditegakkannya nilai-nilai keadilan dan solidaritas sosial serta adanya penegakkan Hak Asasi Manusia (HAM) dalam berbagai aspek kehidupan bernegara. Penerapan *good governance* di Indonesia sendiri baru benar-benar dirintis dan diterapkan sejak terbentuknya era Reformasi. Semangat reformasi telah mewarnai pendayagunaan aparatur negara dengan tuntutan untuk mewujudkan Administrasi Negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan.

Era administrasi kependudukan diawali dengan terbitnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan beserta berbagai peraturan pelaksanaannya. Sistem baru Administrasi Kependudukan tersebut memuat seluruh data dan informasi bagi setiap penduduk, mulai dari: biodata penduduk, pencatatan kelahiran, kematian sampai kepindahan. Contoh misalnya, biodata penduduk

akan menjadi awal gambaran penduduk dengan berbagai karakteristiknya seperti nama, nomor induk kependudukan, alamat, umur, jenis kelamin, pekerjaan, agama, dan sebagainya. Dengan data lengkap tersebut akan mempermudah berbagai urusan yang diperlukan masyarakat antara lain kebutuhan berupa berbagai macam pelayanan publik dan pendayagunaan untuk kebijakan pembangunan.

PEMBAHASAN

Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan bagian yang sangat penting dari administrasi publik (yang merupakan bidang kajian yang lebih luas), karena administrasi publik tidak membatasi dirinya hanya pada pelaksanaan manajemen pemerintahan saja, tetapi juga mencakup aspek politik, sosial, kultural, dan hukum yang berpengaruh pada lembaga-lembaga publik. Menurut Yeremias T. Keban (dalam Doni Teguh, 2013), mengartikan manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning, organizing, controlling* disuatu sisi dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

Prinsip-Prinsip Good Governance

Prinsip dasar yang melandasi perbedaan antara konsepsi pemerintahan (*governance*) dengan pola pemerintahan yang tradisional, adalah terletak pada adanya tuntutan yang demikian kuat agar peranan pemerintah dikurangi dan peranan masyarakat (termasuk dunia usaha dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) atau organisasi non pemerintah) semakin ditingkatkan dan semakin terbuka aksesnya. Gambir Battha (dalam Sedarmayanti 2012;5) mengungkapkan, bahwa unsur utama *Good Governance* yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum (*rule of law*) ditambah dengan kompetensi manajemen dan hak-hak asasi manusia (*human right*).

Pencatatan Sipil dalam Pembuatan e-KTP

Sebagai sebuah organisasi pemerintahan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bertanggung jawab kepada Bupati Bireuen dan saat ini sesuai dengan Qanun Kabupaten Bireuen tentang susunan Organisasi Kabupaten Bireuen. Namun berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*, masyarakat dapat berpartisipasi dalam melaksanakan pemerintahan dan memilih sendiri pemerintahan mereka sebagaimana disebutkan dalam teori *Voice and Accountability* yaitu masyarakat dapat berperan dalam pemilihan dan pengawasan pemerintahan.

Dalam setiap pengambilan kebijakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu melibatkan berbagai pihak dan juga masyarakat dari berbagai keterwakilan/elemen sebagai pengguna jasa pelayanan dari Dinas sehingga diketahui apa permasalahan yang dihadapi atau akan dihadapi dalam proses penerapan kebijakan. Pada tahap implementasi atau pelaksanaan program dan juga kebijakan pemerintah daerah/dinas, pilar *good governance* memiliki peran yang berbeda antara satu dengan yang lainnya dimana peran masyarakat, ormas dan pihak swasta berbeda perannya dengan aparatur pemerintah dalam hal ini aparatur desa, aparatur kecamatan atau dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Prinsip Akuntabilitas

Berdasarkan pengamatan penulis dilapangan, diketahui bahwa pihak dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen selalu melaksanakan monitoring dan memberikan bimbingan kepada masyarakat tentang proses pengurusan administrasi kependudukan dengan turun langsung kelapangan. Dalam praktiknya dilapangan, keterlibatan/partisipasi masyarakat dalam proses administrasi kependudukan hanya pada saat akhir proses yaitu pada saat pembuatan administrasi kependudukan yaitu pembuatan e-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan lainnya.

Realisasi dari target yang telah ditetapkan dapat diketahui dengan melihat banyaknya minat masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan terutama e-KTP dan KK. Bahkan sering blangko e-KTP elektronik tidak cukup untuk mencetak kesemua masyarakat, sehingga harus dipesan ke Pemerintah Pusat. Jumlah blangko yang dipesan di Jakarta dengan jumlah penduduk yang mengurus e-KTP elektronik. Berdasarkan pengamatan penulis, tidak diketahui secara pasti berapa jumlah yang dipesan dan hanya diketahui melalui media massa/koran, namun ketika ditanyakan kepada orang lain blangko e-KTP masih ada, dan proses ini belum dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip akuntabilitas.

Keterlibatan Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen sebagai pilar pemerintah dalam good governance yaitu sebagai perumus kebijakan dan program administrasi kependudukan khususnya e-KTP yang berdampak langsung kepada masyarakat. Masyarakat juga dilibatkan dalam proses pelaksanaan kebijakan, karena masyarakatlah yang akan merasakan proses administrasi yang dijalankan tersebut.

Praktek Pelayanan yang Tidak Setara

Dimensi kesetaraan adalah bagaimana melihat kemampuan pemerintah untuk memformulasikan dan mengimplementasikan kebijakan dan peraturan yang mengizinkan dan menunjukkan pengembangan sektor privat dengan memperhatikan keseimbangan dalam pelayanan dengan tidak membedakan atas pelayanan yang diberikan kepada setiap masyarakat yang membutuhkan. Di sini akan menggambarkan kualitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam tahap perumusan kebijakan dan program pelayanan administrasi kependudukan dalam memberikan pelayanan yang sama dan sederajat. Diantaranya adalah dilihat dari kualitas kebijakan dan adanya kesepakatan dari kebijakan tersebut.

Adanya kesepakatan dalam penyusunan program kerja dan pembuatan kebijakan antara pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bireuen dengan masyarakat dan pihak swasta merupakan salah satu bentuk kesepakatan. Pelayanan dengan memperhatikan kesetaraan bagi masyarakat dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat bahwa mereka terutama masyarakat biasa jarang dilibatkan dalam pembuatan kebijakan. Dimensi kesetaraan yaitu untuk melihat kemampuan pemerintah dalam memformulasikan dan mengimplementasikan kebijakan dan peraturan yang memajukan sektor privat yang menggambarkan kapasitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam perumusan kebijakan kependudukan dengan memperhatikan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kesamaan pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas yang dimaksud adalah bagaimana kebijakan dan program yang dibuat disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan dari sektor masyarakat dan swasta. Dalam

pelaksanaannya dilapangan, diketahui bahwa kesetaraan yang dilaksanakan selama ini ada yang berjalan dengan baik dan ada juga yang belum berjalan sesuai harapan.

Lazimnya Praktek Pelayanan Hukum

Dimensi tegaknya supermasi hukum adalah cara melihat sejauh mana kekuatan hukum digunakan untuk pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan bahwa semua masyarakat yang ada adalah sama dimata hukum, termasuk bentuk yang kecil dan besar seperti korupsi. Tegaknya supermasi hukum adalah dimensi yang menggambarkan bagaimana masing-masing pilar dari *good governance* dalam melakukan penegakan hukum terhadap tindak kecurangan seperti Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta upaya-upaya yang dilakukan dalam mengurangi kecurangan-kecurangan yang terjadi dalam pelaksanaan kebijakan atau program administrasi kependudukan, khususnya dalam pembuatan KTP elektronik.

Dalam pengamatan penulis, dikantor Dinas Pencatatan dan Kependudukan juga tidak ada pegawai yang meminta uang kepada masyarakat yang dilayani. Bahkan ada papan informasi yang ditempel di dinding kantor bahwa pengurusan e-KTP tidak dipungut biaya. Dengan adanya papan informasi seperti itu diharapkan agar masyarakat mengetahui bagaimana proses administrasi dalam pembuatan e-KTP dan mengetahui apakah proses tersebut dipungut biaya atau tidak. Diketahui juga bahwa ada sebagian masyarakat yang memberikan sedikit uang atas jasa pembuatan e-KTP atau Kartu Keluarga serta administrasi kependudukan lainnya yang dikatakan sebagai uang minum atau uang terima kasih karena telah membantu.

Saat ini kontrol terhadap pelanggaran hukum termasuk adanya korupsi sebagai salah satu bentuk pelanggaran hukum sangat ketat dalam setiap proses pelayanan pada instansi Pemerintah, di mana sekarang sudah dibentuk tim pemberantasan pungutan liar (*cyber pungli*) di mana didalamnya terdapat aparat penegak hukum dari unsur kepolisian dan kejaksaan yang bertugas memantau dan menindak lanjuti setiap adanya tindakan pelanggaran hukum atau korupsi.

PENUTUP

Simpulan

Implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kabupaten Bireuen tentang pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan indikator partisipasi masyarakat, transparansi, konsensus, akuntabilitas, efektifitas dan efesiensi serta kesetaraan sudah berjalan dengan baik. Sedangkan untuk indikator tegaknya supermasi hukum dan sikap responsif belum berjalan dengan baik karena pilar-pilar *good governance* yaitu pemerintah, masyarakat dan swasta belum berkontribusi secara optimal dalam pelaksanaan kebijakan dan program administrasi kependudukan.

Saran

Pemerintah Kabupaten Bireuen melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu meningkatkan partisipasi masyarakat dan sektor swasta dalam pembuatan kebijakan dan program kependudukan, sehingga kebijakan dan program yang dilaksanakan langsung bisa dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Perlu melibatkan masyarakat dan pihak lainnya dalam proses pengawasan terhadap adanya tindakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga diharapkan bisa mengurangi

dan menimalisir tindakan yang tidak sesuai harapan. Selanjutnya memberikan pemerataan kemudahan akses masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kependudukan baik yang tinggal dipedesaan maupun diperkotaan yaitu dengan memperbaiki serta menambah sarana dan prasarana untuk pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Affan Gaffar. 2009. *Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi*. Yogyakarta; Pustaka Pelajar
- Andrianto, Nico. 2007. *Good E-Government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui E-Government*. Malang; Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta; Jakarta
- Setiawan, Guntur. 2010. *Implementasi Dalam Birokrasi Publik di Indonesia*. Cetakan kedua Yogyakarta; Universitas Gadjah Mada
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance: Kepemimpinan yang Baik*. Mandar Maju; Bandung
- Lembaga Administrasi Negara. 2009. *Akuntabilitas dan Governance, Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (AKIP) LAN*; Jakarta
- Moleong Lexy J. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung; PT. Remaja Rosdakarya
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.