
STUDI DESKRIPTIF LAYANAN KEPENDUDUKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA DI TINJAU DARI PERSPEKTIF *GOOD GOVERNANCE*

Muhammad Fauzi Adil Setiawan
Fauziadil24@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

Abstract

The objective of this study is to find the detail situation of good governance realization in public services of Population and Civil Registration Agency in Surabaya City; whether or not the implementation of public services is successful in the perspective of Good Governance. To do so, this study uses nine principles of Good Governance issued by UNDP including participation, law enforcement, transparency, receptive power, consensus-oriented, fairness, effective and efficient, accountability, and strategic vision.

This study is a qualitative research with descriptive research type. The setting of this study is conducted in the Population and Civil Registration Agency in Surabaya City. The informants chosen in this study are structural officials, service and society staff which is responsible for population services. The samples of informants are conducted through purposive sampling and snowball sampling techniques for the key informants from the government; meanwhile accidental random sampling is used to decide the samples from society. The data are collected through in-depth interview, observation, and documentation. Data analysis uses data reduction, data presentation, and conclusion making. Triangulation is used as the techniques of investigating and checking the validity of data.

The results of this study show that among the nine principles of Good Governance in public services, only four principles namely: participation, law enforcement, transparency, and accountability were implemented. It also suggested that accountability was the dominant principle to be implemented in the Population and Civil Registration Agency in Surabaya City. This was because accountability was correlated with the responsibility of service staff; in this case the service staff should be optimal in helping society get the population services.

Keywords: *Good Governance, Public Services, Services of Population*

PENDAHULUAN

Tata kelola pemerintahan yang baik menjadi suatu isu besar bagi Negara Indonesia, Salah satu upaya pemerintah adalah menghubungkan sendi-sendi tata kelola pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik dikarenakan dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik merupakan bagian yang perlu dipenuhi. Indonesia menjadi negara yang secara umum memiliki kualitas layanan publik yang rendah. Hal tersebut diampaikan oleh Gugun Gumilar selaku direktur eksekutif *Indonesia Democracy and Education* (IDE). Gugun menilai secara umum kualitas pelayanan publik di Indonesia masih rendah.

Dewasa ini pelayanan publik di Indonesia masih terhitung rendah, hal ini tercermin dari survey yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia, jumlah pengaduan yang diterima oleh Ombudsman mengalami peningkatan setiap tahunnya, dalam tabel 1.1 dapat dilihat laporan atau pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat atas dugaan

maladministratif dalam pelayanan publik pada tahun 2011 terdapat 1867 laporan dan meningkat signifikan pada tahun tahun 2013 menjadi 5173 laporan.

Tabel 1.1

Laporan/Pengaduan Masyarakat Atas Dugaan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik Periode 2009-2013

Tahun	Jumlah Pengaduan atau Laporan
2009	1237
2010	1137
2011	1867
2012	2209
2013	5173

Sumber : Buku Laporan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2013 (data diolah)

Pada tahun 2015 setiap instansi pemerintah masih sering dilaporkan masyarakat atas tindak maladministratif dalam pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia mendapati laporan dugaan yang berupa penundaan berlarut, penyalahgunaan

wewenang, adanya penyimpangan prosedur, dan sebagainya.

Sebanyak 6859 laporan mengenai dugaan maladministratif yang di dapati oleh Ombudsman Republik Indonesia, 3 laporan terbanyak yang sering terjadi adalah mengenai penundaan berlarut, penyimpangan prosedur dan tidak memberikan pelayanan. Pengaduan yang terjadi merupakan sebuah bentuk kegagalan pemerintah dalam memenuhi kepentingan dari masyarakat sehingga masyarakat tidak puas dengan layanan yang didapatkan.

Tabel 1.4
Substansi Maladministratif yang Dilaporkan Masyarakat Tahun 2015

Substansi Maladministratif	Jumlah	Prosentase %
Penundaan berlarut	1736	25.31%
Penyimpangan Prosedur	1461	21.30%
Tidak Memberikan Pelayanan	1132	16.50%
Penyalahgunaan Wewenang	743	10.83%
Tidak Kompeten	671	9.78%
Permintaan uang, barang, dan jasa	464	6.76%
Tidak Patut	392	5.72%
Diskriminasi	128	1.87%
Berpihak	70	1.02%
Konflik kepentingan	62	0.90%
Total	6859	99.99%

Sumber : Buku Laporan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2015 (data diolah).

Penyalahgunaan atau pengabaian yang dilakukan oleh SDM pemerintah berpotensi untuk menciptakan turunnya standar pelayanan yang diberikan kepada publik atau masyarakat. Hal ini dapat membuat citra pemerintah memburuk dan membuat turunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan dari masyarakat. Pengabaian atau penyalahgunaan pelayanan yang dilakukan oleh SDM pemerintah dapat dilihat dari kepastian atau produk hukum seperti Peraturan Presiden, Surat Keputusan, Standard Operasional yang ada. Jika ada pemaparan biaya yang dituturkan oleh para Aparatur Sipil Negara maka ada potensi pungutan liar yang terjadi, dan ini menyalahi asas asas transparansi dan akuntabilitas yang di cita-citakan oleh bangsa dan negara dalam pelayanan publik.

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (1996;59) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan

pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan instansi penyedia layanan publik di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Surabaya. Layanan yang disediakan meliputi pendataan sejak lahir hingga meninggal manusia terikat dengan urusan-urusan administratif mulai dari akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga dan akta kematian. Adanya administrasi kependudukan tersebut, menghasilkan data kependudukan yang berguna dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Jawa Timur adalah salah satu provinsi dengan predikat pelayanan publik yang berada pada zona hijau, dengan nilai sebesar 75%. Hal tersebut menunjukkan bahwa Provinsi Jawa Timur mampu melaksanakan layanan publik sesuai dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009. Kota Surabaya yang merupakan ibukota Jawa Timur mendapat prestasi akan kepatuhan dalam menjalankan Undang-Undang No.25 Tahun 2009. Predikat tersebut diserahkan oleh Ombudsman RI selaku lembaga pengawas layanan publik Indonesia, Berdasar Surat Ombudsman RI Nomor 710/ORI-Srt/VII/2014, terdapat 14 SKPD di Kota Surabaya yang masuk dalam zona hijau, yaitu Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, Dinas PU Bina Marga, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, RSUD dr. Soewandhie, Dinas Kesehatan, Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan, Badan Lingkungan Hidup, Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah, PDAM Surya Sembada, Badan Kepegawaian dan Diklat, Dinas Sosial, Baskembanglinmas, dan Dinas Pendidikan.

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya mendapatkan predikat yang kepatuhan yang baik karena dapat memberikan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009. Namun faktanya pelayanan publik Dispendukcapil Kota Surabaya tidak seperti predikat yang diraih, masih ada beberapa masalah mengenai kependudukan yang terjadi di Kota Surabaya. Permasalahan tersebut diantaranya ada 404.249 Kartu Tanda Penduduk yang berdata ganda (<http://www.encycity.co>), dan sebsar 57.445 PNS Surabaya yang belum memiliki akte kelahiran jumlahny 34.989 orang (<http://www.encycity.co>).

Beragam keluhan masyarakat Kota Surabaya mengenai layanan kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya memberikan gambaran bagaimana layanan kependudukan yang diberikan oleh pihak dinas selaku penyedia layanan.

Penelitian yang sebelumnya dengan lokasi yang sama telah dilakukan oleh saudara Muhammad Rizal Setiawan, dengan judul “ Keefektifan Penanganan Keluhan *Complain Handling* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Penelitian yang dilakukan saudara Rizal adalah untuk melihat bagaimana jalannya penanganan keluhan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dimana keluhan tidak bisa dilepaskan dari pelayanan publik. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ayu Amrina Rosyada dengan judul “Analisis Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda” untuk melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi dan apa saja hambatan dalam pelaksanaan prinsip *good governance*.

Dalam penelitian kali ini, peneliti memilih Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sebagai lokasi penelitian, karena peneliti menganggap bahwa layanan kependudukan merupakan sebuah hal yang sangat berarti bagi identitas masyarakat selain itu juga berguna dalam pelaksanaan pelayanan publik dan pembangunan di sektor lain. Kemudian masih ada berbagai keluhan yang berasal dari masyarakat mengenai layanan kependudukan. Selain itu peneliti melihat berbagai permasalahan seperti maladministratif dan belum optimalnya pelaksanaan layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya maka peneliti melakukan penelitian dengan judul *Layanan Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya di Tinjau Dari Perspektif Good Governance*.

Berdasarkan atas permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sebagai berikut :

- Bagaimana pelaksanaan layanan kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, berdasarkan perspektif *good governance*?

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademis

Menjadi bahan pengembangan lebih lanjut untuk bidang studi Ilmu Administrasi Negara mengenai kajian tentang layanan kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya di tinjau dari perspektif *good governance*.

2. Manfaat Praktis

Memberikan bahan rujukan bagi aparatur instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya khususnya di bidang kependudukan dalam pelaksanaan layanan kependudukan, serta untuk menambah wawasan masyarakat terkait layanan kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data digunakan dengan metode observasi, studi dokumen dan wawancara secara mendalam, penentuan informan dilakukan dengan *purposive* dan *snowball sampling* dimana pihak-pihak dianggap mengetahui dan berperan dalam pelaksanaan layanan kependudukan. Analisis data menggunakan analisis kualitatif merujuk pada Miles dan Huberman dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu bidang yang menjadi fokus bagi studi Ilmu Administrasi Negara, dan menjadi sebuah isu yang strategis bagi pemerintahan Indonesia. Pelayanan publik merupakan isu kebijakan yang hingga saat ini masih menjadi sebuah pembahasan yang tak kunjung usai karena pelayanan publik yang ada di Indonesia masih jauh dari yang diharapkan. Menurut Kotler dalam Sinambella (2011:4) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Rumusan konseptual tentang definisi pelayanan publik dapat dilihat pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan yakni “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan (orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum) maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Beragam definisi dan pemahaman tentang pelayanan publik pada intinya memiliki arah yang sama, dimana pelayanan publik merupakan kegiatan untuk pemenuhan barang dan jasa publik kepada masyarakat yang dilakukan sesuai oleh tata cara dan prosedur yang telah di atur dalam undang-undang. Sehingga pelayanan publik menjadi salah satu tugas wajib bagi pemerintah karena merupakan salah satu pemenuhan kepentingan publik atau umum.

Pengertian dan Prinsip-Prinsip *Good Governance*

. *Good Governance* menjadi sebuah konsep yang kerap kali perbincangan yang menarik bagi kalangan akademisi, praktisi, maupun kalangan politisi di dunia maupun di Indonesia sebagai bagian dari pelayanan publik. Konsep ini menjadi sangat seksi untuk di bicarakan karena menjadi salah satu konsep yang harus di jalan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun belakangan ini masyarakat mengalami kekecewaan terhadap pelayanan publik yang di berikan oleh pemerintah.

United Nation Development Program (UNDP) dalam dokumen kebijakannya yang berjudul “*Governance for sustainable human development*”, pada tahun 1997 mendefinisikan :

“ *Governance is the exercise of economic, political, and administrative authority to manage a country's affairs at all levels and means by which states promote social cohesion, integration, and ensure the well being of their population* “

yang artinya tata kelola pemerintahan adalah pelaksanaan kewenangan/ kekuasaan dibidang ekonomi, politik dan administratif untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan intergritas, dan kohesivitas sosial dalam masyarakat

UNDP yang dikutip pada Lembaga Administrasi Negara (LAN) mengemukakan bahwa ada 9 prinsip dalam pelaksanaan *Good Governance* yang perlu untuk di penuhi dalam pelaksanaannya, 9 prinsip ini memiliki nilai yang saling berakaitan dan perlu untuk dianut dalam praktek yang dilakukan oleh pemerintah sehingga mampu menciptakan sebuah kondisi yang di harapkan. 9 prinsip tersebut antara lain adalah ;

1. *Participation*. Setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.
2. *Rule of Law*. Adanya jaminan kepastian hukum dan rasa adil dari penerapan hukum yang berlaku untuk setiap warna negara tanpa pandang bulu. Setiap kebijakan publik dan peraturan perundang-undangan harus selalu dirumuskan, ditetapkan, dan dilaksanakan berdasarkan prosedur baku yang telah melembaga dan diketahui masyarakat umum, serta memiliki kesempatan untuk mengevaluasinya.
3. *Transparency*. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor. Transparansi merupakan bentuk keterbukaan pemerintah kepada pihak lain mengenai apa yang telah dilakukan oleh pemerintah, baik itu berupa kebijakan, program, proyek dan sebagainya.
4. *Responsiveness*. Pemerintah harus mampu untuk merespon kebutuhan masyarakat terutama yang berhubungan dengan kebutuhan dasar dan HAM. Ini menuntut kepekaan para aktor dalam pemerintahan terhadap aspirasi masyarakat. Lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani setiap “stakeholder”

5. *Consensus Orientation*.

Good governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan-pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas baik dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur. Apabila terdapat perbedaan kepentingan yang mendasar dalam masyarakat maka akan diselesaikan melalui diskusi/ musyawarah menjadi konsensus.

6. *Equity*.

Pemerintah harus menjamin bahwa semua pihak tanpa terkecuali dapat terlibat dalam proses politik. Semua warga negara, baik laki-laki maupun perempuan, mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka.

7. *Effectiveness and efficiency*

Proses-proses dan lembaga-lembaga sebaik mungkin menghasilkan sesuai dengan apa yang digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia.

8. *Accountability*.

Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (civil society) bertanggungjawab kepada publik dan lembaga-lembaga “stakeholder”. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

9. *Strategic vision*.

Para pemimpin publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan dalam pembangunan semacam ini.

Pada dasarnya *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik, merupakan harapan bagi seluruh masyarakat, yang mana dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik melibatkan segala aspek yang ada seperti sosial, ekonomi, politik yang sesuai dengan kepentingan dan aspirasi dari rakyat yang mampu memberikan kesejahteraan bagi masyarakat dengan menjalankan seluruh prinsip-prinsip yang terdapat dalam *good governance*. Dalam penelitian terkait layanan kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, peneliti menggunakan teori *good governance* milik *United Nation Development Program* yang mana menurut peneliti teori tersebut relevan untuk menganalisa segala fakta dilapangan.

Layanan Kependudukan di Tinjau Dari Perspektif Good Governance

United Nation Development Program (UNDP) menyebutkan ada 9 prinsip yang harus dipenuhi dalam perwujudannya melalui pelaksanaan layanan kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, sehingga pelayanan kependudukan dapat dikatakan baik. Sembilan prinsip tersebut diantaranya adalah :

1. Partisipasi
Segala keputusan yang telah dibuat harus melibatkan masyarakat baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan. Partisipasi dalam layanan kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah berjalan namun masyarakat kurang memahami bahwa kritik dan saran yang disampaikan oleh masyarakat akan berguna dalam perumusan kebijakan kependudukan.
2. *Rule of Law*
Pemerintah harus melaksanakan segala kebijakannya sesuai dengan kerangka hukum yang telah ditetapkan, sehingga pemerintah menjamin kepastian hukum dan rasa adil yang berlaku bagi setiap warga negaranya. Namun dalam pelaksanaan kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, masyarakat belum memahami secara keseluruhan akan aturan hukum yang berlaku sehingga jika terjadi kesalahan dalam pelaksanaan layanan kependudukan, masyarakat tidak mengetahui dimana letak kesalahan yang terjadi.
3. Transparansi
Keterbukaan informasi seputar layanan kependudukan sehingga masyarakat mempunyai akses terhadap segala informasi dalam layanan kependudukan. Hasil yang didapati oleh peneliti dilapangan menyebutkan bahwa masyarakat tidak memiliki akses informasi layanan kependudukan.
4. Daya Tanggap
Pemerintahan harus mampu merespon segala kebutuhan masyarakat terutama yang berhubungan dengan kebutuhan dasar. Kependudukan adalah kebutuhan dasar yang perlu untuk dipenuhi oleh pemerintah, dikarenakan kependudukan berkaitan dengan urusan pendataan mulai dari lahir hingga mati. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dalam merespon kebutuhan kependudukan masyarakat Kota Surabaya sudah melayani masyarakat dengan cepat dan tepat.
5. Berorientasi Konsensus
UNDP menyebutkan bahwa pemerintah menjadi perantara dalam segala kepentingan publik, sehingga jika muncul kepentingan

yang berbeda dari masyarakat maka akan diselesaikan secara musyawarah dan terjadi kesepakatan yang harus dijalankan pihak pemerintah. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah mampu menjalankan prinsip berorientasi konsensus, namun pihak dinas menyebutkan dalam beberapa hal yang berkaitan dengan keputusan Kemendagri, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya tidak bisa menjanjikan hal yang pasti.

6. Berkeadilan
Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang mampu memberikan jaminan atas keterlibatan seluruh pihak dalam proses kebijakan. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah menjamin keadilan seluruh pihak dalam proses kependudukan, sehingga tidak ada pihak yang disampingkan oleh pihak dinas.
7. Efektifitas dan Efisiensi
UNDP menyebutkan bahwa segala proses-proses dan lembaga-lembaga sebaik mungkin menghasilkan sesuai dengan apa yang digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia. Hal tersebut dapat diartikan bahwa pemerintah harus mampu mengelola dan menghasilkan segala produk-produk kependudukan secara efektif dan efisien. Namun fakta dilapangan menyebutkan bahwa pihak dinas belum mampu menghasilkan produk-produk kependudukan secara efektif dan efisien, hal ini dikarenakan masih ditemuinya data ganda kependudukan, urusan perubahan KK yang harus diselesaikan lebih dari satu kali.
8. Akuntabilitas
Pemerintah harus bertanggung jawab atas segala keputusan yang dibuat sehingga pemerintah bisa dikatakan akuntabel oleh publik dalam memenuhi segala kepentingan masyarakat. Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sudah dinyatakan akuntabel karena segala kebutuhan kependudukan masyarakat Kota Surabaya dilayani dan penuh hingga selesai.
9. Visi Strategis
United Nation Development Program menyebutkan bahwa dalam perwujudan yang baik harus ada perspektif yang luas dari masyarakat dan pemerintah akan kebutuhan dimasa yang mendatang, sehingga segala tantangan yang terjadi dapat diselesaikan dengan solusi yang tepat. Peneliti menemukan hasil bahwa ada kesamaan pandangan yang luas akan kependudukan antara pihak dinas selaku penyedia layanan dan masyarakat. Kedua pihak menghendaki bahwa dalam urusan kependudukan yang akan datang dapat diselesaikan secara cepat dan tanpa proses

yang memberatkan penerima layanan kependudukan.

KESIMPULAN

Pelaksanaan layanan kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah berjalan cukup baik jika dilihat dari perspektif *good governance*. Hal ini dikarenakan, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah menjalankan 6 dari 9 prinsip yang berlaku. Prinsip – prinsip *good governance* yang telah berhasil dijalankan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya antara lain adalah partisipasi, visi strategis, daya tanggap, berkeadilan, akuntabilitas dan transparansi.

Good Governance

Perwujudan *good governance* dalam pelayanan publik meliputi sembilan prinsip yang diperlukan, UNDP menyebutkan kesembilan prinsip tersebut adalah sebagai berikut partisipasi (*participation*); aturan hukum (*rule of law*); transparansi (*transparency*); daya tanggap (*responsiveness*); berkeadilan (*Equity*); efektifitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*); akuntabilitas (*accountability*); dan visi strategis (*strategic vision*) dari sembilan prinsip perwujudan *good governance* tersebut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah menjalankan 6 prinsipnya dalam layanan kependudukan, sehingga layanan kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dapat dikatakan sudah baik namun belum sempurna dalam mewujudkan *good governance* pada layanan kependudukan. Berikut adalah pembahasan kesembilan prinsip *good governance* pada layanan kependudukan diantaranya adalah ;

1. Partisipasi (*participation*)
Masyarakat Kota Surabaya merasa belum terlibat penuh dalam layanan kependudukan sebagaimana hasil yang telah didapat oleh peneliti pada bab 3 yang menyebutkan masyarakat tidak mengetahui adanya keterlibatan dalam proses pembuatan kebijakan tentang pelayanan kependudukan.
2. Aturan hukum (*rule of law*)
UNDP menyebutkan bahwa aturan hukum harus ditegakkan serta dipenuhi secara utuh. Sedangkan masyarakat Kota Surabaya tidak mengetahui segala aturan yang diberlakukan dalam pelaksanaan layanan kependudukan, sehingga ketika ada kesalahan dari aparat yang bertugas masyarakat tidak bisa mengetahui dimana letak kesalahannya.
3. Transparansi (*transparency*)
Transparansi harus ditegakkan dalam rangka keterbukaan informasi publik.

Sehingga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya perlu menyediakan akses untuk masyarakat Kota Surabaya agar mampu mengetahui segala info terkait layanan kependudukan. Namun hasil yang didapati oleh peneliti dari masyarakat menyebutkan bahwa tidak adanya akses yang disediakan oleh dinas untuk masyarakat dapat mengakses segala info terkait layanan kependudukan.

4. Daya Tanggap
Dalam merespon kebutuhan akan kependudukan dari masyarakat, pihak dinas dapat dikatakan sudah berhasil karena masyarakat merasakan telah dilayani dengan tepat dan akurat dalam mengurus urusan kependudukan.
5. Beroerientasi Konsensus
Pihak dinas harus menjadi penengah diantara segala kepentingan yang muncul dari masyarakat oleh karena itu kesesuaian janji yang diberikan untuk kepentingan hajat hidup orang banyak harus mampu dilakukan dalam pemberian layanan kependudukan. Dalam hal ini pihak dinas telah menjalankannya dengan baik namun dalam beberapa kasus yang bersentuhan langsung dengan wewenang kementerian dalam negeri pihak dinas tidak berani memberikan jaminan karena diluar otoritas pihak dinas.
6. Berkeadilan
Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang tidak memihak ke salah satu pihak saja, namun memberikan kesempatan yang sama pada setiap penerima layanan. Layanan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah melaksanakan layanan kependudukannya dengan adil tidak ada keberpihakan dalam pemberian layanan, namun dalam beberapa kasus seperti masyarakat berkebutuhan khusus, ibu hamil, lansia, dan orang-orang yang sedang menderita penyakit keras akan segera dilayani terlebih dahulu.
7. Efektifitas dan Efisiensi
Segala kebijakan mengenai kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya belum bisa berjalan secara efektif dan efisien dikarenakan dalam beberapa kasus seperti penghapusan atau perbaikan data KK pihak dinas hanya mampu merekamata selebihnya adalah wewenang dari depdagri.
8. Akuntabilitas
Tanggung jawab kepada publik atas segala kegiatan yang dilakukan oleh pihak dinas dalam melaksanakan layanan kependudukan adalah salah satu unsur

yang penting sehingga masyarakat dapat menyebut bahwa pihak dinas telah akuntabel dalam melaksanakan layanan kependudukan. Hasil yang didapati peneliti adalah pihak dinas telah bertanggung jawab atas segala kejadian dalam layanan kependudukan hal ini terbukti bahwa segala urusan masyarakat Kota Surabaya akan kependudukan dilayani hingga tuntas meskipun harus menunggu lama.

9. Visi Strategis
Masyarakat dan Pihak Dinas memiliki pandangan atau perspektif jangka panjang yang sama akan layanan kependudukan, pihak dinas dan masyarakat berharap kedepannya layanan kependudukan dapat di urus lebih cepat dan tidak memakan biaya yang banyak

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, P Erwan & Wahyudi Kumorotomo. (eds) 2005, *Birokrasi Publik dalam Sistem Politik Semi-Parlementer*, Gava Media, Yogyakarta
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media.Komputindo
- Dwiyanto, Agus, dkk., 2003a. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gajah Mada
- Dwiyanto, Agus. 2004. *Reorientasi Ilmu Administrasi: Dari Government ke Governance*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Fisipol UGM. Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus (ed). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Ganie Rochman, 2000, *Good Governance, Prinsip, Komponen, dan Penerapannya dalam Hak Asasi Manusia (Penyelenggaraan Negara Yang Baik)*, Penerbit Komnas Ham , Jakarta.
- Mardiasmo. 2004. *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akutansi Sektor Publik : Suatu Sarana Good Governance*
- Moleong, Lexy. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosadakarya
- Mustopadidjaja AR,. 2003. *Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi,Implementasi Dan Evaluasi Kinerja*, LAN RI Jakarta: Duta Pertiwi Foundation
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Ritzer, George dan Douglas J. Goodman, *Teori Sosiologi Modern*, Jakarta: Prenada Media, 2004
- Santoso, Pandji. 2008. *Administrasi Publik-Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Sistem Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju
- Satjipto Rahardjo , Ilmu Hukum, Bandung: Citra Aditya Bakti, Cetakan ke-V, 2000
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Singleton, Nicola dan Jennifer Rubin. 2014. *Jurnal Internasional: What is Good Governance in the Context of Drug Policy*
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suparto, Wijoyo(Ed.), 2006. *Pelayanan Publik Dari Dominasi ke Partisipasi*, Airlangga University Press
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia
- Widodo, Joko. 2007. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia
- Internet :**
- <http://www.beritakota.net/berita-utama/kadisnakertransduk-jatim-sidak-pelaksanaan-e-ktp> (diakses pada 23-desember-2016)
- bps.go.id (di akses pada 30-desember-2016)
- <https://surabayakota.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/323> (diakses pada 13 Maret 2017)

<https://dinkominfo.surabaya.go.id/dki.php?hal=30>
(diakses pada 12 Maret 2017)

http://dispendukcapil.surabaya.go.id/stat_new/index.php
(di akses pada 23-desember-2016)

<http://insurabaya.blogspot.co.id/2014/02/peta-surabaya.html> diakses pada 12 maret 2017)

www.mediabidik.com/2016/09/sidak-ombudsman-ri-temukan-banyak.html (diakses pada 23-desember-2016)

Mewujudkan Clean Governance
<http://media.kompasiana.com/new-media/2013/10/10/mewujudkan-clean-governance-melalui-supremasi-hukum-dan-demokrasi-600139.html> (diakses pada 29 Desember 2016)

<http://www.tempo.co/read/news/2002/08/28/05527889/Administrasi-Kependudukan-di-Indonesia-Terburuk-di-Dunia> (diakses tanggal 30 Desember 2016 pukul10.32)

<https://m.tempo.co/read/news/2016/08/29/058799882/pemkot-surabaya-targetkan-242-889-e-ktp-akhir-september> (diakses 23-desember-2016)

<http://nasional.kompas.com/read/2016/08/30/08302271/data.kependudukan.ektp.dan.desentralisasi> (di akses pada 15 desember 2016)

http://m.news.viva.co.id/news/read/75756/apa_harapan_rakyat_dari_uu_pelayanan_publik (diakses tanggal 31 Desember 2016 pukul 12.30)

<http://www.ti.or.id/index.php/news/2016/01/04/2015-kualitas-pelayanan-publik-dianggap-masih-rendah> (di akses pada 22 November 2016)

Prinsip-Prinsip transparansi
<http://perencanaankota.blogspot.com/2011/11/prinsip-transparansi-dalam-good.html> (diakses pada tanggal 29 Desember 2016)

Undang Undang :

BAB IV RPJMD Pemerintah Provinsi Jawa Timur
2014-2019

Buku Laporan Tahunan Ombudsman Republik
Indonesia Tahun 2015

Data Tata Usaha Dinas Kependudukan dan Catatan
Sipil Kota Surabaya Bulan November 2014

Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 8 Tahun 2008
tentang Organisasi Perangkat Daerah (Bab II
Pasal 3 Bagian 4).

Peraturan Daerah Kota Surabaya no.8 Tahun 2008
tentang Organisasi Perangkat Daerah (Bab III
Bagian Ketiga Paragraf 7 Pasal 24).

Peraturan Walikota Surabaya No.42 Tahun 2011
tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota
Surabaya (Bagian ke tujuh pasal 101 s/d 117).

Ringkasan eksekutif hasil penilaian kepatuhan 2016.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik