

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PROSES
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS SOSIAL
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

¹⁾Rahmayanti, ²⁾Nisra

^{1), 2), 3)}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip Good Governance dan pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi penelitian ini adalah 4.944 orang. Sampel sebanyak 98 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan yaitu Sampling Insidental. Tipe penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, penelitian pustaka dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata nilai menghasilkan prinsip-prinsip good governance diterapkan dengan baik 70% di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang yang terdiri dari rule of law (kepastian hukum) 75% kategori baik, akuntabilitas 57% kategori kurang baik, transparan atau openness 78% kategori baik, profesionalisme 61% kategori baik dan participation 78% kategori baik. Pelayanan publik terlaksana dengan baik 65% di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, terdiri dari Economy atau ekonomis 78% kategori baik, Efficiency atau efisien 56% kategori kurang baik, Effectiveness atau efektifitas 59% kategori kurang baik, Equity atau keadilan kategori baik.

Kata kunci : *Good Governance dan Pelayanan Publik*

Abstract

This study aims to determine the application of the principles of Good Governance and public service at the Sidenreng Rappang District Office of Social Affairs and Civil Registration. The population of this study was 4.944 people. A sample of 98 people. The sampling technique used is incidental sampling. This type of research is quantitative descriptive. Data collection techniques are observation, interviews, library research and questionnaires. Data analysis techniques use statistics. The results showed that the average value produced the principles of good governance was well implemented 70% in the Office of Social Affairs Population and Civil Registration of Sidenreng Rappang Regency which consisted of rule of law 75% good category, 57% accountability less category good, transparent or openness 78% good category, 61% professionalism good category and 78% participation good category. 65% of public services performed well at the Sidenreng Rappang District Social Affairs and Civil Registration Office, consisting of Economy or 78% economical categories of good, Efficiency or efficient 56% in the poor category, Effectiveness or effectiveness 59% in the category of bad, Equity or justice good category.

Keywords: *Good Governance and Public Service*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, telah banyak terjadi perubahan paradigma organisasi dalam berbagai aspek, dari segi manajemen, perubahan organisasi yang bersifat sentralisasi ke organisasi yang bersifat desentralisasi, gaya kerja organisasi yang kaku berubah menjadi lebih fleksibel, kekuatan organisasi yang sebelumnya dilihat dari tolak ukur stabilitas organisasi, kini bergeser pada kemampuan organisasi untuk menghadapi perubahan.

Good governance (tata pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi mimpi banyak orang di Indonesia, namun pemahaman tentang konsep *good governance* berbeda-beda, dan membayangkan bahwa dengan konsep *good governance* akan memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik, sehingga praktik-praktik korupsi, kolusi dan nepotisme menjadi berkurang dan pemerintah semakin peduli dengan kepentingan dan kebutuhan warganya. Perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh semua *stakeholders*, yaitu pemerintah, warga pengguna dan para pelaku pasar. Dalam hal ini pemerintah berkepentingan dengan upaya perbaikan pelayanan publik, karena jika berhasil memperbaiki pelayanan publik, pemerintah dapat memperbaiki legitimasi, memperkecil biaya birokrasi yang pada akhirnya dapat memperbaiki kesejahteraan warga pengguna dan efisiensi mekanisme pasar.

Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif, jika pemerintah dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik, maka manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan para pelaku pasar. Adanya kepercayaan (*trust*) antara pemerintah dan unsur-unsur non pemerintah merupakan prasyarat yang sangat penting untuk menggalang dukungan yang luas bagi pengembangan praktik *good governance* di Indonesia.

Nilai-nilai yang mencirikan praktik *good governance*, seperti efisiensi, keadilan, transparansi, profesionalisme, partisipasi dan akuntabel dapat diterjemahkan dan diukur secara mudah melalui pelayanan publik. Keberhasilan mengimplementasikan nilai-nilai tersebut dalam ranah pelayanan publik dapat ditularkan pada ranah yang lain, dengan cara seperti ini, *good governance* secara bertahap dapat dilembagakan didalam setiap aspek kegiatan pemerintahan.

Nilai-nilai yang mencirikan praktik *good governance*, seperti efisiensi, keadilan, transparansi, profesionalisme, partisipasi dan akuntabel dapat

diterjemahkan dan diukur secara mudah melalui pelayanan publik. Keberhasilan mengimplementasikan nilai-nilai tersebut dalam ranah pelayanan publik dapat ditularkan pada ranah yang lain, dengan cara seperti ini, *good governance* secara bertahap dapat dilembagakan didalam setiap aspek kegiatan pemerintahan.

Pelayanan publik Indonesia seringkali dicirikan oleh inefisiensi yang sangat tinggi, prosedur yang berbelit-belit dan tidak adanya kepastian waktu dan biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sangat dipengaruhi oleh subjektivitas baik yang dimiliki oleh penyelenggara ataupun para penggunanya, sehingga pengembangan pelayanan publik yang efisien, responsif dan netral menjadi sangat relevan. Beberapa pendekatan dalam manajemen pelayanan publik seperti kontrak pelayanan dan pendekatan lainnya dapat diterapkan dalam perbaikan responsivitas birokrasi pelayanan publik.

Upaya birokrasi pelayanan publik untuk menjaga konsep netralitas dengan menghindarkan birokrasi pelayanan dari unsur-unsur subjektivitas yang sekarang ini masih sangat berpengaruh dalam kehidupan birokrasi, seperti pertemanan, afiliasi politik, kesamaan etnis, serta kedekatan dengan elit politik dan birokrasi. Birokrasi publik harus senantiasa menjaga agar sifat hubungan antara pejabat birokrasi dengan warga pengguna tetap dibangun atas dasar nilai-nilai kedinasan dan ukuran yang objektif. Oleh karena itu etika birokrasi menjadi hal yang penting untuk diperhatikan dalam pengembangan konsep birokrasi yang netral.

Profesionalisme, efektif serta efisien dalam pelayanan memiliki peran yang kritis dalam penyelenggaraan *good governance* karena sebagian besar permasalahan dalam pemerintahan dan pelayanan bersumber dari rendahnya kesadaran profesionalisme, kurang efektif dan efisien dalam kegiatan pemerintahan dan pelayanan. Buruknya kesadaran profesionalisme serta rendahnya sikap efektif dan efisien pemerintahan di Indonesia dengan berbagai permasalahan lain seperti mengutamakan dan memprioritaskan kepentingan pribadi di atas kepentingan publik.

Penerapan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui

penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik.

Pelayanan yang terkait dengan prinsip *good governance*, sebagaimana tuntutan reformasi yaitu untuk mewujudkan *clean governance* dalam penyelenggaraan negara yang didukung prinsip-prinsip dasar kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis seperti yang dikumandangkan oleh World Bank, UNDP, United National, dan beberapa lembaga internasional lainnya. Akan tetapi, dari beberapa sumber menunjukkan masih ada aparat birokrasi yang mengabaikan pekerjaan melayani, yang sebenarnya menjadi tanggung jawabnya.

Sebagaimana yang tertuang di dalam Pembukaan UUD 1945 alinea ke-4, “untuk membentuk suatu pemerintah negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial”. Uraian tersebut bermakna bahwa Aparat Pemerintah diharapkan dapat menjunjung tinggi prinsip kepentingan umum atau publik di atas kepentingan pribadi sehingga urusan Negara dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pengamatan awal pada bulan Desember 2018, peneliti menemukan masalah di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang yaitu,

1. Lebih mengutamakan kepentingan pribadi dari pada kepentingan umum, contohnya ketika jam kerja berlangsung, atasan dan beberapa pegawai pergi meninggalkan kantor memenuhi undangan pernikahan rekan kerja atau undangan-undangan semacamnya sehingga menghambat efektif dan efisien kerja. Berdasarkan teori Utomo (2012:186) yaitu tindakan pegawai yang belum memegang prinsip *good governance*, seperti, pegawai belum sepenuhnya profesional terhadap tanggung jawabnya.
2. Pelayanan lambat, masyarakat yang tadinya melakukan pelayanan, namun karena urusan pribadi Kepala Dinas beserta beberapa staf, terpaksa harus

menunggu hingga berhari-hari. Baik, jika jarak tempat tinggal masyarakat tersebut dekat dengan lokasi kantor, lalu bagaimana jika tempat tinggal masyarakat jauh dari lokasi kantor, harus menempuh jarak berkilo-kilo meter. Ditambah dengan resiko-resiko masyarakat ketika menempuh perjalanan jauh dan harus bolak-balik ke Kantor Dinas.

3. Pegawai yang memberikan pelayanan sebagian tidak ramah, sehingga masyarakat merasa seperti tidak ingin dilayani.
4. Adanya juga unsur pelayanan berdasarkan kekerabatan, persahabatan atau orang yang dikenal. Jika pegawai dan masyarakat yang ingin dilayani memiliki hubungan, maka itulah yang lancar dan didahulukan pelayanannya.
5. Kemudian, kebijakan jumlah pegawai untuk masing-masing bidang pelayanan hanya disesuaikan dengan situasi dan kondisi masyarakat, jika kebutuhan layanan membludak maka seluruh pegawai dituntut aktif bekerja baik yang berstatus pegawai maupun yang berstatus honorer.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti tertarik meneliti tentang Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Proses Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dengan tujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dan pelayanan publik pada Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

1. Konsep *Good Governance*

Sinambela, dkk (2006:47), *good governance* banyak diartikan sebagai cara berpemerintahan yang baik dan amanah, di mana tertata hubungan yang sinergis dengan masyarakat luas (*stakeholders*). Masyarakat turut berpartisipasi aktif dalam proses dan pengambilan keputusan pemerintahan dan pembangunan melalui saluran-saluran kelembagaan yang resmi maupun secara informal. Dwiyanto (2014: 20) mengemukakan bahwa, “Salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan *good governance* di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik yang mencirikan nilai-nilai yang selama ini melekat pada *good governance*”.

Good Governance sebagai sebuah gerakan juga didorong oleh kepentingan berbagai lembaga donor dan keuangan internasional untuk memperkuat institusi

yang ada di negara dunia ketiga dalam melaksanakan berbagai kegiatan yang dibiayai oleh berbagai lembaga itu. Kegagalan-kegagalan proyek yang mereka biayai merupakan akibat lemahnya institusi pelaksana di negara-negara dunia ketiga yang disebabkan oleh praktik *bad governance*, seperti tidak transparan, rendahnya partisipasi warga, rendahnya daya tanggap terhadap kebutuhan warga, diskriminasi terhadap *stakeholders* yang berbeda dan inefisiensi. Oleh karena itu lembaga keuangan internasional dan donor sering mengkaitkan pembiayaan proyek-proyek mereka dengan ciri-ciri *good governance* dari lembaga pelaksana (Kamaruddin, 2016:152).

Good governance sering diterjemahkan sebagai tata pemerintahan yang baik atau disebut juga dengan istilah *civil society*. *Good governance* bisa juga didefinisikan sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan yang sejalan dengan demokrasi (pemerintahan dari, oleh, dan untuk rakyat). Tuntutan untuk mewujudkan *good governance* sudah menjadi salah satu isu penting di Indonesia sejak terjadinya krisis finansial yang terjadi pada tahun 1997 sampai dengan 1998. Krisis tersebut kemudian meluas menjadi krisis multidimensi dan telah mendorong arus balik yang menuntut reformasi dalam penyelenggaraan negara termasuk pemerintahannya. Salah satu penyebab terjadinya krisis multidimensi tersebut adalah karena buruknya/salahnya manajemen dalam penyelenggaraan tata pemerintahan (*poor governance*) yang diindikasikan oleh beberapa masalah, diantaranya :

- a. Dimensi kekuasaan oleh satu pihak terhadap pihak lainnya, sehingga pengawasan menjadi sulit dilakukan.
- b. Terjadinya tindakan KKN.
- c. Rendahnya kinerja aparatur termasuk dalam pelayanan kepada publik atau masyarakat di berbagai bidang. (Kamaruddin, 2016:152)

Pada dasarnya, penerapan tata pemerintahan yang baik adalah pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Untuk mencapai cita-cita ideal tersebut, maka sistem birokrasi perlu direformasi. Selama ini birokrasi cenderung tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Birokrasi yang ada tidak bisa menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja, sehingga birokrasi sering dianggap menjadi penghambat untuk mencapai tujuan pemerintahan.

Pihak-pihak yang dituntut untuk melakukan reformasi tidak hanya negara saja, akan tetapi juga dunia usaha (*corporate*) dan masyarakat luas (*civil society*). Secara umum, tuntutan reformasi berupa penciptaan *good corporate governance* di sektor swasta, *good public governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan negara, dan pembentukan *good civil society* atau masyarakat luas yang mampu mendukung terwujudnya *good governance*. Menurut Yuswanto dalam Kamaruddin (2016:153), bahwa dalam *governance* terdapat tiga pilar yang terlibat, yaitu:

- a. *Public governance* yang merujuk pada lembaga pemerintahan, sehingga dapat diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik di lembaga-lembaga pemerintahan;
- b. *Corporate governance* yang merujuk pada dunia usaha, sehingga dapat diartikan sebagai tata kelola perusahaan yang baik.
- c. *Civil society* atau masyarakat luas.

Ketiga pilar tersebut tidak dapat dipisahkan, akan tetapi terintegrasi utuh. Sebab, perubahan itu adalah tugas semua elemen yang membutuhkan koordinasi serta konsolidasi yang baik. Dari uraian tersebut di atas, didapatkan entry point, diantaranya bahwa *good governance* tidak mungkin tercapai apabila ketiga pilar (pemerintah, swasta dan masyarakat) enggan untuk bekerja sama, apalagi jika saling menyalahkan. Semua aspek saling terintegrasi dan tidak bisa dipisahkan, karena *good governance* merupakan sistem yang akan tegak jika elemen-elemennya bekerja harmonis dan koordinatif sesuai dengan aturan/mekanisme yang berlaku.

Menurut Ganie-Rochman dalam Widodo dalam Kamaruddin (2016:153) konsep “*governance*” melibatkan tidak sekedar pemerintah dan negara, tapi juga peran berbagai aktor diluar pemerintah dan negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas. *Governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non pemerintah dalam suatu kegiatan kolektif. Pinto dalam Nisjar dalam Sellang (2016:153) mengatakan bahwa *governance* adalah praktek penyelenggaraan kekuasaan dan kewenangan oleh pemerintah dalam pengelolaan urusan pemerintahan secara umum dan pembangunan ekonomi pada khususnya.

Sementara itu, Hughes dan Ferlie, dkk (Kamaruddin, 2016:153) berpendapat bahwa *good governance*, memiliki kriteria yang berkemampuan untuk memacu

kompetisi, akuntabilitas, responsif terhadap perubahan, transparan, berpegang pada aturan hukum, mendorong adanya partisipasi pengguna jasa, mementingkan kualitas, efektif dan efisien, mempertimbangkan rasa keadilan bagi seluruh pengguna jasa dan terbangunnya suatu orientasi pada nilai-nilai. Sedangkan lembaga Administrasi Negara (Kamaruddin, 2016:154) mengartikan governance sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan public good and services. Lebih lanjut ditegaskan bahwa apabila dilihat dari segi aspek fungsional, governance dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan atau sebaliknya. Unsur utama (domains) yang dilibatkan dalam penyelenggaraan pemerintahan (governance) menurut UNDP (Kamaruddin, 2016:154) terdiri dari 3 komponen yakni:

- a. *The State* pada masa yang akan datang mempunyai tugas penting yakni menciptakan lingkungan politik (political environment) guna mewujudkan pembangunan manusia yang berkelanjutan (sustainable human development) sekaligus meredefinisi peran pemerintah dalam integrasi sosial ekonomi, melindungi lingkungan, kemiskinan, menyediakan infrastruktur, desentralisasi dan demokratisasi pemerintah, memperkuat finansial dan kapasitas administrasi Pemerintah Daerah. Disamping itu, pemerintah juga perlu memberdayakan rakyat (empowering the people) yang menghendaki pemberian layanan, penyediaan kesempatan yang sama secara ekonomi dan politik. Pemberdayaan tersebut akan terwujud apabila diciptakan suatu lingkungan yang kondusif dengan sistem dan fungsi yang berjalan sesuai dengan peraturan yang jelas.
- b. *The Private Sector* akan memiliki peranan penting karena lebih berorientasi kepada pendekatan pasar (market approach) dalam pembangunan ekonomi serta berkaitan dengan penciptaan kondisi dimana produksi barang dan jasa (good and services) dalam lingkungan yang kondusif untuk melakukan aktifitasnya dengan lingkup kerja “incentives and rewards” secara ekonomi bagi individu dan organisasi yang memiliki kinerja baik.
- c. *Civil Society Organizations* merupakan wadah yang memfasilitasi interaksi sosial dan politik yang dapat memobilisasi berbagai kelompok di dalam masyarakat untuk terlibat dalam aktifitas sosial, ekonomi dan politik sekaligus

melakukan check and balances terhadap kekuasaan pemerintah dan memberikan kontribusi yang memperkuat unsur (komponen) lainnya. Civil society juga merupakan penyalur partisipasi masyarakat dalam aktifitas sosial dan ekonomi kemudian mengorganisir mereka ke dalam suatu kelompok yang lebih potensial yang memonitor lingkungan, kelangkaan akan sumber daya (resources depletion), polusi dan kekejaman sosial lalu memberikan kontribusi terhadap pembangunan melalui distribusi manfaat yang merata dalam masyarakat dan menciptakan kesempatan baru bagi setiap individu guna memperbaiki standar hidup mereka. Hal terpenting lainnya adalah harapan yang akan mempengaruhi penerapan kebijakan publik, serta sebagai sarana yang melindungi (protecting) dan memperkuat (strengthening) kultur, keyakinan agama dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat.

Perspektif yang berbeda dalam menjelaskan konsep good governance, maka tidak mengherankan jika kemudian terdapat banyak pemahaman yang berbeda-beda mengenai good governance. Namun secara umum ada beberapa karakteristik dan nilai-nilai yang melekat dalam praktik good governance, yaitu antara lain :

- a. Praktik good governance yang harus memberi ruang kepada aktor lembaga non pemerintah untuk berperan serta secara optimal dalam kegiatan pemerintahan, sehingga memungkinkan adanya sinergi diantara aktor dan lembaga pemerintah dengan non pemerintah, seperti masyarakat sipil dan mekanisme pasar.
- b. Dalam praktik good governance terkandung nilai-nilai, seperti efisiensi, keadilan, dan daya tanggap yang membuat pemerintah dapat lebih efektif bekerja untuk mewujudkan kesejahteraan bersama.
- c. Praktik good governance adalah penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik KKN dan berorientasi pada kepentingan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pemerintahan dinilai baik jika mampu mewujudkan transparansi, penegakan hukum dan akuntabilitas publik. (Kamaruddin, 2016:155).

Tantangan utama dalam membangun good governance adalah menyangkut cara mewujudkan ketiga karakteristik tersebut di atas dalam penyelenggaraan pemerintahan sehari-hari. Tentu bukan pekerjaan yang mudah untuk mewujudkan ketiga hal tersebut dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Tradisi

pemerintahan yang ada sekarang ini masih sangat jauh dari ciri-ciri yang dijelaskan di atas. Pembagian peran antara pemerintah dan lembaga-lembaga non pemerintah masih sangat timpang dan kurang proporsional sehingga belum dapat membangun sinergitas yang kuat.

Upaya mengembangkan praktik *good governance*, pemerintah perlu mengambil dan menggunakan strategi yang jitu dan dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar, sejauh perubahan tersebut secara konsisten mengarah pada perwujudan ketiga karakteristik penyelenggaraan pemerintahan sebagaimana yang telah dijelaskan di atas. Salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan *good governance* di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik yang mencirikan nilai-nilai yang selama ini melekat pada *good governance*.

Dwiyanto dalam Kamaruddin (2016:156) mengemukakan beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia, antara lain, yaitu :

1. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah, dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Buruknya praktik *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Keberhasilan dalam mewujudkan praktik *good governance* dalam ranah pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun *good governance* bukan hanya sebagai mitos tetapi dapat menjadi suatu kenyataan. Kepercayaan diri sangat penting dalam kondisi kejiwaan bangsa seperti sekarang ini, mengingat kegagalan program reformasi pemerintahan selama ini telah menggerogoti semangat warga negara sehingga merasa pesimis untuk benar-benar dapat mewujudkan Indonesia baru yang bercirikan praktik *good governance*. Meluasnya praktik *bad governance* dibanyak daerah seiring dengan pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah sering meruntuhkan semangat pembaharuan yang dimiliki oleh warga negara, dan sebaliknya semakin menumbuhkan pesimisme dan apatisme dikalangan

- mereka. Semakin meluasnya apatisme dan pesimisme sangat berbahaya, karena dalam beberapa hal dapat menumbuhkan toleransi yang semakin meluas terhadap praktik *bad governance* dan masyarakat menjadi semakin terbiasa memberikan pembenaran terhadap praktik *bad governance* tersebut.
2. Aspek kelembagaan yang selama ini sering dijadikan rujukan dalam menilai praktik *good governance* dapat dengan mudah dinilai dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu makna penting dari *governance* yang membedakan dengan *government* adalah keterlibatan aktor-aktor di luar negara dalam merespon masalah-masalah publik. Dengan praktik *good governance* yang memberikan ruang secara proporsional dan perlu melakukan reposisi dan revitalisasi terhadap eksistensi ketiga unsur negara tersebut, serta melakukan redistribusi peran yang proporsional dan saling melengkapi diantara pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar sehingga sinergi dapat dikembangkan. Kompleksitas konsep *good governance* dan sifatnya yang multidimensional sering mempersulit pengembangan parameter dan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur perkembangan praktik *good governance*.
 3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*, yaitu pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah pelayanan publik “*high stake*” akan menjadi pertarungan yang penting karena baik buruknya pelayanan publik akan berpengaruh terhadap ketiganya. Bagi mekanisme pasar, pemilihan pelayanan publik sebagai titik awal untuk memulai perubahan, karena selama ini sangat dirugikan oleh kualitas pelayanan pemerintah yang buruk dirasakan mulai dari proses pengurusan izin usaha dan segala macam izin lainnya, pengelolaan tenaga kerja, pengelolaan kegiatan operasional perusahaan sehari-hari. Dengan demikian, maka perusahaan tersebut harus mengeluarkan biaya produksi yang sangat tinggi, sehingga tidak mampu bersaing dipasar global dan memperburuk iklim investasi dan mempersulit upaya untuk menciptakan lapangan kerja.

Bad governance yang selama ini terjadi dalam birokrasi publik merupakan hasil dari sebuah proses interaksi yang kompleks dari akumulasi masalah yang telah

lama melekat dalam kehidupan birokrasi publik. Mindset yang salah ini menyangkut misi dari eksistensi birokrasi publik itu sendiri, jati diri, aktifitas yang dilakukan birokrasi dalam kehidupan sehari-hari. Perilaku buruk dari birokrasi pemerintah seringkali muncul karena adanya mindset yang salah yang mendorong para pejabatnya melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan aspirasi dan keinginan warganya (Dwiyanto dalam Kamaruddin, 2016:157-158).

Perubahan mindset menjadi keniscayaan apabila kita ingin mewujudkan perilaku baru dari birokrasi publik dan melahirkan sosok pejabat birokrasi publik yang berbeda dengan sekarang ini. Kegagalan masa lalu dalam meletakkan fondasi baru bagi birokrasi di Indonesia ketika memperoleh kemerdekaan membuat banyak nilai, tradisi dan norma birokrasi kolonial sampai sekarang masih melekat dan hidup dengan subur dalam birokrasi publik. Pengembangan budaya baru yang sesuai dengan visi dan misi birokrasi sebagai agen pelayanan publik harus dilakukan, karena orientasi pada kekuasaan sangat kuat selama ini telah menggusur orientasi pada pelayanan. Oleh karena itu, budaya dan etika pelayanan sulit berkembang dalam birokrasi karena para pejabat birokrasi lebih menempatkan diri sebagai penguasa daripada menjadi pelayanan masyarakat.

Budaya baru dalam birokrasi pemerintahan dapat dilakukan beberapa cara, yaitu diantaranya adalah pemerintah dapat menggali nilai-nilai dan tradisi yang dianggap baik (local wisdoms) dari penyelenggaraan pemerintahan terdahulu, kemudian mentransfernya dalam kehidupan birokrasi pemerintah sekarang ini. Selain itu, pemerintah juga dapat belajar dari best practices yang ada di negara-negara lain yang dapat dipelajari dan ditiru untuk dikembangkan dalam birokrasi di Indonesia, Untuk mempercepat pembentukan budaya baru maka intensif dan disentif perlu diberikan kepada para pejabat birokrasi yang telah berhasil dan gagal mewujudkan perilaku baru yang sesuai dengan budaya baru. Mereka yang berhasil mewujudkan sikap dan perilaku baru seperti yang diharapkan oleh budaya dan mindset baru harus diberi penghargaan. Sebaliknya, mereka yang gagal dan enggan untuk berubah menyesuaikan dengan budaya dan mindset baru harus diberi sanksi. Perubahan prosedur pelayanan yang sekarang ini cenderung kompleks dan menghambat akses warga secara wajar tidak akan dapat berhasil dengan baik jika tidak diikuti dengan perubahan misi dan budaya birokrasi. Selama misi utama

birokrasi masih pada upaya untuk mengendalikan perilaku, maka amat sulit mengembangkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Kesulitan itu terjadi karena prosedur pelayanan birokrasi tidak dirancang untuk mempermudah warga dalam menggunakan pelayanan publik tetapi untuk mengontrol perilaku warga agar tidak menyalahgunakan pelayanan publik. Asumsi yang sering dipergunakan adalah warga cenderung melakukan moral hazard sehingga prosedur dirancang untuk mencegah jangan sampai moral hazard terjadi. Akibatnya prosedur menjadi terlalu panjang dan kompleks karena dirancang untuk menghindari moral hazard yang mungkin dilakukan oleh warga pengguna. (Kamaruddin, 2016:158-159)

2. Prinsip-prinsip *Good Governance*

Musyawarah konfrensi nasional pemerintahan daerah yang baik, disepakati anggota: Asosiasi Pemerintah Kabupaten Seluruh Indonesia (APKASI), Asosiasi Pemerintah Kota seluruh Indonesia (APEKSI), Asosiasi DPRD Kabupaten Seluruh Indonesia (ADKASI), dan Asosiasi DPRD Kota Seluruh Indonesia (ADEKSI) tahun 2001, merumuskan bahwa untuk mewujudkan *good governance*, maka perlu menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Prinsip partisipasi, yaitu meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dengan cara terjadinya perubahan sikap masyarakat menjadi lebih peduli terhadap setiap langkah pembangunan.
- b. Prinsip penegakan hukum yaitu adanya kepercayaan masyarakat kepada aparat penegak hukum sebagai pembela kebenaran.
- c. Prinsip transparansi yaitu bertambahnya wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah.
- d. Prinsip kesetaraan yaitu berkurangnya kasus diskriminasi.
- e. Prinsip daya tanggap yaitu meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sehingga berkurangnya jumlah pengaduan.
- f. Prinsip wawasan ke depan yaitu adanya kesesuaian dan konsistensi antara perencanaan dan pelaksanaan.
- g. Prinsip akuntabilitas yaitu meningkatnya keterwakilan berdasarkan pilihan kepentingan masyarakat sehingga berkurangnya kasus KKN.
- h. Prinsip pengawasan yaitu meningkatnya masukan dari masyarakat terhadap penyimpangan (kebocoran, penyalahgunaan wewenang, dan lain-lain).

- i. Prinsip efisiensi dan efektivitas yaitu meningkatnya kesejahteraan dan nilai tambah dari pelayanan masyarakat.
- j. Prinsip profesionalisme yaitu meningkatnya kesejahteraan dan nilai tambah dari pelayanan masyarakat sehingga berkurangnya pengaduan masyarakat. (Sedarmayanti dalam Muhammadong, 2017:111-112)

Menurut Utomo (2012:186) terdapat unsur utama atau indikator yang harus dipenuhi dan dituntut untuk terbentuknya *good governance* yaitu “*Rule of law*, akuntabilitas, transparan atau *openness*, profesionalisme, dan *participation*”. Dari indikator tersebut akan dijelaskan secara rinci, sebagai berikut:

- a. *Rule of law*, berarti terjamin adanya kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat maupun pihak swasta terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan.
- b. Akuntabilitas, bermakna mampu bertanggung jawab dan mempertanggung jawabkan segala aktivitas yang dilakukannya. Terutama dalam pemerintahan yang demokratis atau *governance* ini, bertanggung jawab dan mempertanggung jawabkan kepada masyarakat.
- c. Transparan atau *openness*, berarti tidak saja mengarah adanya kejelasan mekanisme formulasi, implementasi dan evaluasi terhadap kebijakan, program atau aktivitas, tetapi juga terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan, usul, maupun kritik.
- d. Profesionalisme, mengarah kepada baik *skill*, kemampuan maupun kompetensi yang harus dimiliki oleh semua komponen atas tanggung jawab dan tugas yang dibebankan kepadanya.
- e. *Participation*, memiliki makna, terbentuknya akses bagi seluruh komponen atau lapisan untuk ikut serta atau terlibat dalam pembuatan keputusan atau kebijakan.

Sedarmayanti dalam Kamaruddin (2016:159) mengemukakan bahwa 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/organisasi non pemerintah) semakin ditingkatkan dan semakin terbuka aksesnya.

Rencana strategis Lembaga Administrasi Negara tahun 2000-2004, disebutkan perlunya pendekatan baru dalam penyelenggaraan negara dan pembangunan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik (good governance) yakni: “..... proses pengelolaan pemerintahan yang demokratis, profesional menjunjung tinggi supermasi hukum dan hak asasi manusia desentralistik, partisipatif, transparan, keadilan, bersih dan akuntabel, selain berdaya guna, berhasil guna dan berorientasi pada peningkatan daya saing bangsa”. (Kamaruddin, 2016:159).

Gambir Bhatta dalam Kamaruddin (2016:159) mengungkapkan pula bahwa “unsur utama governance”, yaitu: akuntabilitas (accountability), transparansi (transparency), keterbukaan (openness) dan aturan hukum (rule of law) ditambah dengan kompetensi manajemen (management competence) dan hak-hak asasi manusia (human right). Sedarmayanti (Kamaruddin, 2016:159) dalam bukunya yang berjudul “Good Governance Pemerintahan yang Baik Bagian Kedua” menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut:

- a. Akuntabilitas, adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya.
- b. Transparansi, pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah.
- c. Keterbukaan, menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
- d. Aturan hukum, pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

3. Pengertian pelayanan publik

Menurut Moenir (2010:26), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang

lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain. Pelayanan juga merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yaitu usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan jasa. Pelayanan dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa. Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006:2). Pasolong (2011:128) mengatakan bahwa, “Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”. Serdamayanti (2009:243) mengatakan bahwa “pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara”.

Kencana dalam Ridwan dan Sudrajat (2010:19) mendefinisikan “publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang ada”. Kurniawan dalam Pasolong (2011:128) mengatakan “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan”.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Sinambela (2006:5), bahwa pelayan publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan

publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan”. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Ratminto & Atik (2012:20-21), mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintahan serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan atas ciri dan sifat kegiatan serta produk yang dihasilkan, yaitu:

- a. Jenis Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumen dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.
- b. Jenis Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telepon.
- c. Jenis Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarannya serta penunjangnya. Pengoprasiaannya berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkatan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

Optimalisasi pelayan publik menurut pendapat Indri dan Hayat dalam Hayat (2017:22) adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.

Lembaga Administrasi Negara dalam Hayat (2017:27), menerangkan optimalisasi pelayanan publik adalah Keniscayaan pemerintah dan menjadi cita-cita

masyarakat. Tercapainya reformasi birokrasi dan good governance salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal. Ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu kepemimpinan (leadership), budaya organisasi (organizational culture), kelembagaan tata kerja (standar operating procedural), standar pelayanan, pengolahan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia.

Permenpan Nomor 20 tahun 2006 dalam Pusat Kajian Manajemen Pelayanan (2009:56), disebutkan bahwa ruang lingkup atau komponen yang harus ada dalam standar pelayanan adalah jenis pelayanan, dasar, hukum pelayanan, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, dan mekanisme pengaduan. *Economy, Efficiency, Effectiveness, Equity* dikemukakan oleh Salim & Woodward dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006:174).

- a. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. *Efficiency* atau efisien adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
- d. *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Kemudian Lenvinne dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih, (2006:175) mengemukakan teori *Responsiveness, Responsibility, Accountability*.

- a. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*.
- b. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan

ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pelayanan publik yaitu suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh Pemerintah dalam bentuk pelayanan barang maupun jasa. Unit pelayanan publik adalah unit kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintahan termasuk BUMN atau BUMD, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan. Pelaksanaan pelayanan publik terdapat prinsip-prinsip pokok yang harus dimiliki oleh birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam Duadji (2013:79), prinsip-prinsip pokok dalam pemberian pelayanan publik atau masyarakat yaitu:

- a. Prinsip aksesibilitas, yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus terjangkau oleh setiap pengguna pelayanan. Tempat, jarak, dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau atau diakses oleh pengguna pelayanan.
- b. Prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan penjelasan tertentu yang berlaku bagi proses pelayanan.
- c. Prinsip teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan pada akhirnya harus dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan bagi pemerintah maupun bagi masyarakat secara luas.
- d. Prinsip akuntabilitas, yaitu bahwa proses atau produk dan mutu pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

METODE

Penelitian ini variabel X adalah prinsip-prinsip *good governance* dan variabel Y adalah pelayanan publik, sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu bertujuan untuk menggambarkan permasalahan secara sistemis, faktual dan aktual yang terjadi di lokasi penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dipilih dengan pertimbangan bahwa data utama yang dikumpul dan dianalisis adalah data kuantitatif untuk mengetahui bagaimana variabel *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang pada bulan Januari 2019 yaitu 4.944 orang. Dari 4.944 jumlah populasi, maka jumlah sampel adalah 98 orang diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik penarikan sampel yang digunakan yaitu *Nonprobability Sampling*. Dalam teknik nonprobability sampling yaitu *Sampling Insidental* dalam Jamaluddin (2015:141), diartikan sebagai teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Informan dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang kebetulan ditemui peneliti yang berdomisili di Kabupaten Sidenreng Rappang, dipandang memiliki pengetahuan yang memadai tentang pelayanan publik di instansi terkait, misalnya seorang polisi, Kepala Sekolah, guru, dan lain-lain.

Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, penelitian pustaka (*library research*) dan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Skala pengukuran data dilakukan dengan lebih menekankan pada pengukuran sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial yang menggunakan Skala Likert.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkedudukan sebagai unsur pelaksana otonomi daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan dibidang sosial, Kependudukan & Pencatatan Sipil. Adapun fungsinya adalah

- a. Merumuskan program kerja Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun sebelumnya dan sesuai peraturan perUndang-Undangan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- b. Merumuskan Rencana Anggaran Satuan Kerja Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- c. Memantau, membina dan mengawasi serta mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkup Dinas.
- d. Pelaksanaan administrasi Dinas sesuai dengan lingkup tugas Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

Berdasarkan hasil analisis data maka diperoleh sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang
 - a. *Rule of law* (kepastian hukum), rata-rata skor 3.73, rata-rata persentase 75% dapat dikatakan dalam kategori baik. Aparat memberikan kepastian hukum, sudah melayani masyarakat secara adil di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Pelayanan diberikan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang status sosial, mau itu polisi, dokter, dan sebagainya. Siapa yang datang dan mendaftar duluan, itu juga yang dilayani duluan, meskipun belum tentu itu yang selesai duluan. Suatu penyelenggaraan pemerintahan yang sudah berasaskan *good governance*, kemungkinan adanya kepercayaan masyarakat kepada Aparat penegak hukum sebagai pembela kebenaran kepastian hukum. Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa diskriminasi, terutama hukum yang berlaku untuk perlindungan hak asasi manusia.
 - b. Akuntabilitas, rata-rata skor 2.85, rata-rata persentase 57% dapat dikatakan kategori kurang baik, dapat ditarik kesimpulan bahwa akuntabilitas dinilai kurang baik, artinya aparat masih kurang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Pada saat jam pelayanan masih berlangsung, ada pegawai bahkan Bapak Kepala Dinas sendiri meninggalkan kantor untuk urusan yang tidak jelas, padahal setiap urusan pelayanan membutuhkan tanda tangan Kepala Dinas, sehingga hal ini menyebabkan masyarakat harus menunggu lama. Peristiwa ini menunjukkan bahwa pegawai kurang bertanggung jawab terhadap tugasnya.
 - c. Transparan atau *openness*, rata-rata skor 3.90, rata-rata persentase 78% kategori baik, transparan (*openness*) dinilai baik, artinya aparat sudah menerapkan sikap

terbuka terhadap tanggapan, usulan maupun kritikan dari masyarakat atas pelayanan di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Hal ini dibuktikan dengan disediakan kotak saran yang diletakkan di ruang tunggu, sehingga masyarakat dapat dengan leluasa memberikan masukan berupa kritik atau saran yang sekiranya dapat membangun kinerja pelayanan. Transparan atau keterbukaan dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Informasi mengenai proses pelaksanaan kerja lembaga-lembaga atau instansi pemerintah yang dapat diterima oleh masyarakat sebagai yang membutuhkan. Informasi tersebut harus dapat dipahami, jelas serta logis.

- d. *Profesionalisme*, rata-rata skor 3.04, rata-rata persentase 61% kategori baik, profesionalisme dinilai baik, artinya kemampuan atau kompetensi yang dimiliki pegawai/aparat sudah baik dalam hal pelayanan di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Meskipun profesionalisme dikatakan sudah baik dengan nilai standar, namun tetap perlu ditinjau kembali, karena pegawai terkadang profesional, kadang pula kurang profesional. Hal ini ditunjukkan dengan permasalahan kemampuan pegawai, contoh kasus pada pembuatan Kartu Keluarga, nama yang terlampir adalah laki-laki, namun oleh pegawai ditulis perempuan, padahal di surat pengantar dahulu tertulis laki-laki. Pegawai kurang cermat menunjukkan sikap kurang profesional.
- e. *Participation*, rata-rata skor 3.92, rata-rata persentase 78% kategori baik, *participation* dinilai baik, artinya aparat bersikap menghargai dan menerima koreksian pelayanan dari masyarakat demi terwujudnya proses pelayanan yang lebih baik di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Seperti halnya yang disampaikan pada indikator transparan atau openness, bahwa masyarakat diberikan kebebasan berpartisipasi menyampaikan pendapat mereka.

Akumulasi hasil rata-rata persentase dari 5 indikator pertanyaan pada variabel prinsip-prinsip *good governance* di atas, maka didapatkan hasil rata-rata persentase 70% kategori baik. Adapun keseluruhan frekuensi adalah sebesar 1.712.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang adalah 69.87%

dibulatkan menjadi 70% dari 100% hasil yang diharapkan, dimana ini tergolong dalam kategori “baik”. Pegawai yang profesional, aparat yang profesional adalah mereka yang bertanggung jawab penuh terhadap tugas-tugasnya. Sudah merupakan tugas dan tanggung jawab aparat, melayani masyarakat pada waktu yang telah ditentukan artinya yang memang pada jam pelayanan masyarakat harus dilayani. Akan tetapi ada beberapa kasus yang memang pernah ditemukan bahwa aparat masih belum melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan sebaik-baiknya. Pada saat jam pelayanan aparat harus melayani masyarakat, sebagai prinsip mereka mengutamakan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi, kenyataannya belum demikian. Seperti menghadiri resepsi pernikahan rekan kerja pada jam kerja, itu kan merupakan salah satu bentuk ketidak bertanggung jawaban aparat, apalagi jika ada peran seorang pemimpin, maksudnya disini ialah di prakarsai oleh Pak Kepala Dinas sendiri. Di Kantor Capil itu, segala urusan membutuhkan tanda tangan Kepala Dinas, kemudian jika pada saat jam pelayanan, Pak Kepala Dinas beserta stafnya meninggalkan pelayanan, maka kebutuhan layanan masyarakat menjadi tertunda, apalagi jika tujuannya meninggalkan kantor adalah untuk menghadiri resepsi pernikahan stafnya, maka tidak menunjukkan memegang prinsip kepentingan umum di atas kepentingan pribadi, artinya tidak menunjukkan sikap tanggung jawab.

2. Pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang

- a. *Economy* atau ekonomis, rata-rata skor 3.89, rata-rata persentase 78% kategori baik, ekonomis (economy) dinilai baik, artinya jumlah pegawai bukan menjadi penghalang untuk tidak menyelesaikan pelayanan di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.
- b. *Efficiency* atau efisien, rata-rata skor 2.78, rata-rata persentase 56% kategori kurang baik, efisien (efficiency) dinilai kurang baik, artinya pegawai belum mampu memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Terkait dengan indikator akuntabilitas, karena pegawai belum memaksimalkan tanggung jawabnya sehingga dikatakan masih kurang efisien terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

- c. *Effectiveness* atau efektifitas, rata-rata skor 2.94, rata-rata persentase 59% kategori kurang baik, efektifitas (*effectiveness*) dinilai kurang baik, artinya pelayanan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Terkait masalah profesionalisme dan akuntabilitas yaitu pegawai belum mampu memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya, kemudian kesalahan-kesalahan pelayanan masih sering terjadi baik disengaja maupun tidak disengaja. Sehingga pelayanan yang diterima dirasa masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.
- d. *Equity* atau keadilan, rata-rata skor 3.30, rata-rata persentase 66% kategori baik, keadilan (*equity*) dinilai baik, artinya kebutuhan layanan sudah dicapai oleh seluruh lapisan masyarakat di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Pernyataan ini sama halnya dengan indikator *rule of law* dan *participation*.

Akumulasi hasil rata-rata persentase dari 4 indikator pertanyaan pada variabel pelayanan publik di atas, maka didapatkan hasil rata-rata persentase 65%. Adapun keseluruhan frekuensi adalah sebesar 1.268. Pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang adalah 64.69% dibulatkan menjadi 65% dari 100% hasil yang diharapkan, dimana ini tergolong dalam kategori “baik”, Tergantung dari sisi individu yang melakukan pelayanan, karena bagi yang mendapatkan pelayanan secara cepat dan tidak ada hambatan, mereka akan mengatakan pelayanan di sana baik-baik saja. Sebaliknya, individu yang berhadapan dengan pelayanan yang rumit dan lama, mereka akan mengatakan pelayanan di sana tidak baik atau kurang baik. Ada pelayanan yang dianggap sudah sesuai harapan masyarakat, dan ada juga yang menganggap pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari pembahasan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Prinsip-prinsip *good governance* diterapkan dengan baik 70% di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang yang terdiri dari *rule of law* (kepastian hukum) 75% kategori baik, akuntabilitas 57%

- kategori kurang baik, transparan atau openness 78% kategori baik, profesionalisme 61% kategori baik dan participation 78% kategori baik.
2. Pelayanan publik terlaksana dengan baik 65% di Kantor Dinas Sosial Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, terdiri dari Economy atau ekonomis 78% kategori baik, Efficiency atau efisien 56% kategori kurang baik, Effectiveness atau efektifitas 59% kategori kurang baik, Equity atau keadilan kategori baik.

REFERENSI

BUKU-BUKU:

- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta. Rajagrafindo Persada.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Muhammadong. 2017. *Good Governance dalam Perspektif Hukum Islam*. Edukasi Mitra Grafika. Makassar.
- Nasir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung. NUANSA.
- Sellang, Kamaruddin. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik, Antara Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta. Penerbit Ombak.

- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan* (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik). Bandung. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance, Pemerintahan Yang Baik*. Bagian Pertama Edisi Revisi. Mandar Maju. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 2003. *Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Utomo, Warsito. 2012. *Administrasi Publik Baru Indonesia*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

DOKUMEN:

- Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2004 tentang Standar Pelayanan Publik.

JURNAL-JURNAL:

- Duadji, Noverman. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik)*. Bandar Lampung. Lembaga Penelitian Universitas Lampung.
- Monalisa, Ibrahim. 2017. *Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil dalam Pelayanan Publik pada Kantor Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang*. Journal-AKMEN STIE NOBEL Indonesia.
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan, Deputi II Bidang Kajian Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara. 2009. *Standar Pelayanan Publik, Langkah-langkah Penyusunan*. Jakarta, Perpustakaan Nasional. Katalog Dalam Terbitan (KDT).