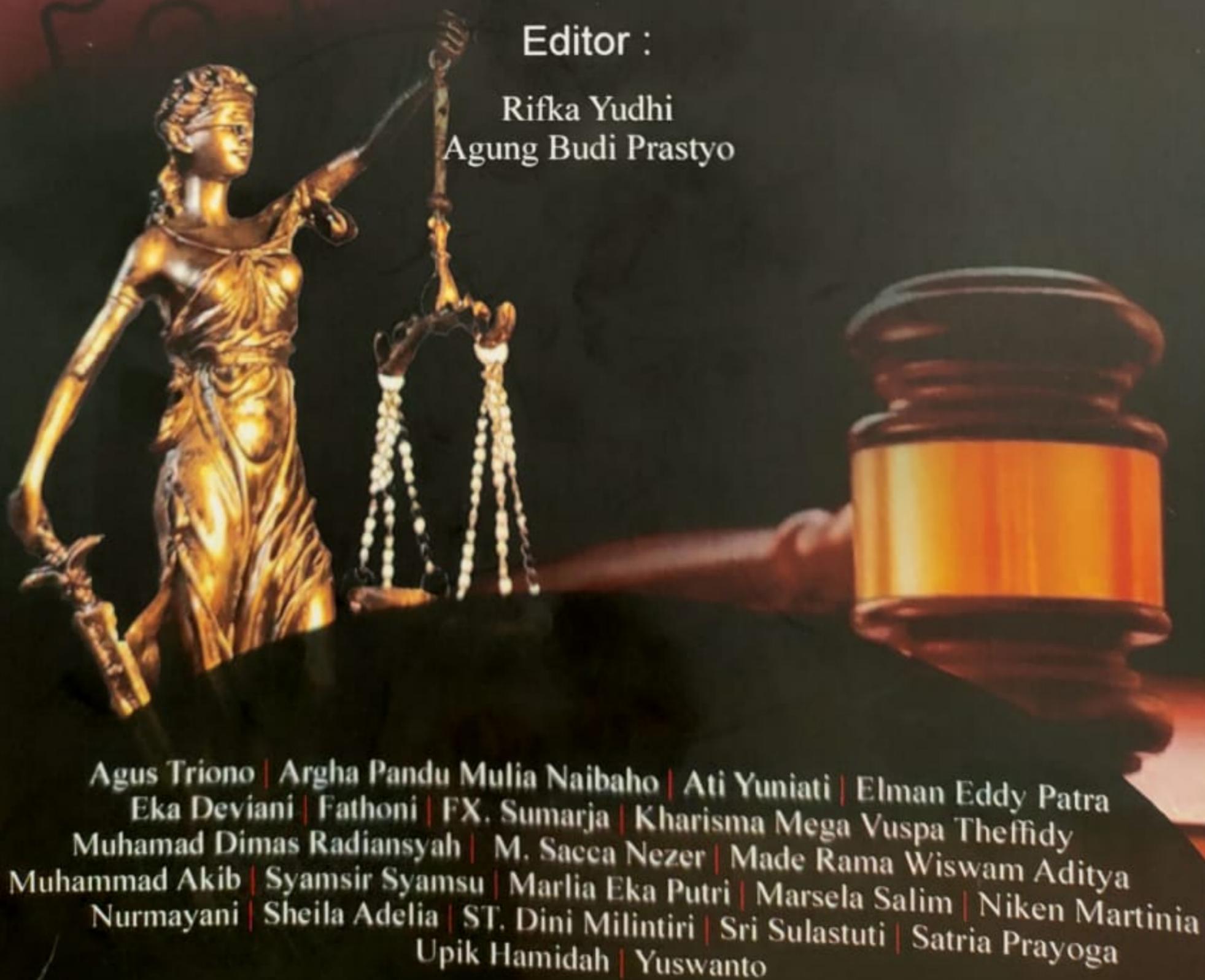


Monograf
MOZAIK PEMIKIRAN
DALAM
HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

Editor :

Rifka Yudhi
Agung Budi Prastyo



Agus Triono | Argha Pandu Mulia Naibaho | Ati Yuniati | Elman Eddy Patra
Eka Deviani | Fathoni | FX. Sumarja | Kharisma Mega Vuspa Theffidy
Muhamad Dimas Radiansyah | M. Sacca Nezer | Made Rama Wiswam Aditya
Muhammad Akib | Syamsir Syamsu | Marlia Eka Putri | Marsela Salim | Niken Martinia
Nurmayani | Sheila Adelia | ST. Dini Milintiri | Sri Sulastuti | Satria Prayoga
Upik Hamidah | Yuswanto

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Mozaik Pemikiran Dalam Hukum Administrasi Negara
Penulis : Agus Triono, S.H., M.H., Ph.D., etc.
Instansi : Fakultas Hukum Universitas Lampung
Jenis Publikasi : Buku
Nomor ISBN : 978-623-418-117-3
Penerbit : PUSAKA MEDIA
Alamat Penerbit : Jl. Endro Suratmin, Pandawa Raya No.100 Korpri Jaya,
Sukarame, Bandar Lampung

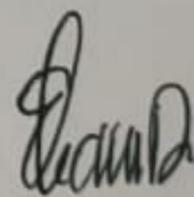
Bandar Lampung, 1 November 2022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum Unila,



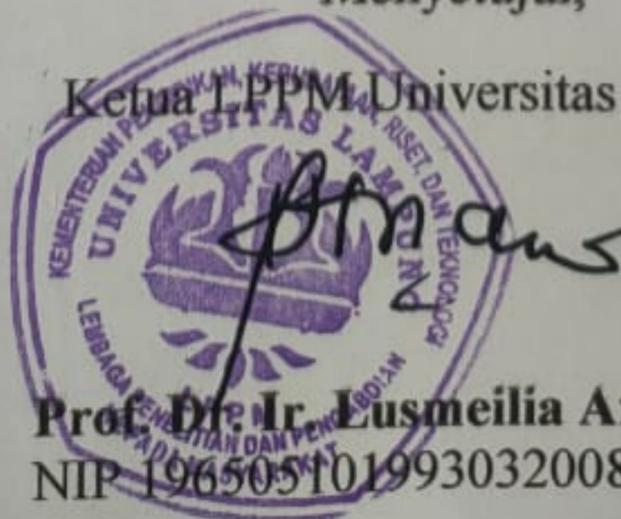
Ketua Bagian HAN,



Eka Deviani, S.H., M.H.
NIP 197310202005012002

Menyetujui,

Ketua LPPM Universitas Lampung



Monograf

MOZAIK PEMIKIRAN
DALAM
HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

Editor :
Rifka Yudhi
Agung Budi Prastyo

Agus Triono | Argha Pandu Mulia Naibaho | Ati Yuniati | Elman Eddy Patra
Eka Deviani | Fathoni | FX. Sumarja | Kharisma Mega Vuspa Theffidy
Muhamad Dimas Radiansyah | M. Sacca Nezer | Made Rama Wiswam Aditya
Muhammad Akib | Syamsir Syamsu | Marlia Eka Putri | Marsela Salim
Niken Martinia | Nurmayani | Sheila Adelia | ST. Dini Milintiri
Sri Sulastuti | Satria Prayoga | Upik Hamidah | Yuswanto



PUSAKA MEDIA

Perpustakaan Nasional RI:
Katalog Dalam Terbitan (KDT)

**MOZAIK PEMIKIRAN DALAM
HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**

Penulis:

Agus Triono | Argha Pandu Mulia Naibaho | Ati Yuniati | Elman Eddy Patra
Eka Deviani | Fathoni | FX. Sumarja | Kharisma Mega Vuspa Theffidy
Muhamad Dimas Radiansyah | M. Sacca Nezer | Made Rama Wiswam Aditya
Muhammad Akib | Syamsir Syamsu | Marlia Eka Putri | Marsela Salim
Niken Martinia | Nurmayani | Sheila Adelia | ST. Dini Milintiri
Sri Sulastuti | Satria Prayoga | Upik Hamidah | Yuswanto

Editor:

Rifka Yudhi
Agung Budi Prastyo

Desain Cover & Layout
Pusaka Media Design

viii + 187 hal : 15.5 x 23 cm
Cetakan, Oktober 2022

ISBN: 978-623-418-117-3

Penerbit
PUSAKA MEDIA
Anggota IKAPI
No. 008/LPU/2020

Alamat

Jl. Endro Suratmin, Pandawa Raya. No. 100
Korpri Jaya Sukarame Bandarlampung
082282148711
email : cspusakamedia@yahoo.com
Website : www.pusakamedia.com

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian
atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit

KATA PENGANTAR

KETUA BAGIAN

HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

Monograf ini disarikan dari artikel tugas akhir mahasiswa pada Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Lampung. Substansi didalamnya mengkaji Hukum Administrasi Negara dalam tiga (3) *peer group*, antara lain: *Pertama*, Hukum Administrasi secara umum; *Kedua*, Hukum Keuangan Negara dan Pajak; dan *Ketiga*, Hukum Lingkungan dan Keuangan Negara.

Tersusunnya monograf ini tidak terlepas antara lain dari kerisauan para dosen di Bagian Hukum Administrasi Negara di mana tidak adanya lagi Jurnal Pengumpul Tugas Akhir Mahasiswa, dan sekaligus juga bentuk pertanggungjawaban moral terhadap kajian hukum administrasi itu sendiri.

Last but not least, monograf ini terwujud atas kerja keras dan diskusi yang egaliter para dosen dan mahasiswa di Bagian Hukum Administrasi Negara. Kami menyadari bahwa substansi didalamnya masih banyak kekurangan dan untuk itu proses evaluasi akan terus dilakukan pada penerbitan berikutnya. Proses evaluasi tersebut membutuhkan kritik dan saran dari berbagai pihak dan untuk itu kami sangat berterimakasih. Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada Tim Editor Monograf Bagian Hukum Administrasi Negara yang sudah berjibaku hingga terbitnya monograf perdana ini.

Bandar Lampung, 5 Oktober 2022

Eka Deviani, S.H., M.H.

DAFTAR ISI

ARAH PENGATURAN PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG DI KABUPATEN TANGGAMUS PASCA BERLAKUNYA UNDANG-UNDANG CIPTA KERJA Fathoni.....	1
PERAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN WAYKANAN DALAM PENGELOLAAN DAERAH ALIRAN SUNGAI BERDASARKAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN WAY KANAN NOMOR 1 TAHUN 2018 M. Sacca Nezer, Elman Edy Patra, Agus Triono.....	38
IMPLEMENTASI PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG Muhamad Dimas Radiansyah, Ati Yuniati, Satria Prayoga.....	52
PELAKSANAAN PERUBAHAN PERJANJIAN KERJA WAKTU TERTENTU (PKWT) DI PT. PERSONA PRIMA UTAMA KOTA BANDAR LAMPUNG I Made Rama Wiswam Aditya, Elman Edy Patra, Eka Deviani.....	70
KEBIJAKAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI MELALUI DANA DESA TERHADAP MASYARAKAT MISKIN TERDAMPAK PANDEMI COVID-19 Niken Martinia, Upik Hamidah, Marlia Eka Putri	96

PENEGAKAN HUKUM ADMINISTRASI TERKAIT PELANGGARAN IZIN TEMPAT HIBURAN MALAM DI KOTA BANDAR LAMPUNG	
Argha Pandu Mulia Naibaho, Yuswanto, Nurmayani	118
MASALAH PENEGAKAN HUKUM LINGKUNGAN TERHADAP PENCEMARAN LINGKUNGAN AKIBAT PERTAMBANGAN EMAS DI KABUPATEN PESAWARAN	
Sheila Adelia, Muhammad Akib, Agus Triono	127
ANALISIS PENYELESAIAN KASUS KEPABEANAN ATAS IMPOR BARANG KIRIMAN TERTENTU	
Marsela Salim, Syamsir Syamsu, Eka Deviani.....	143
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING DI KABUPATEN LAMPUNG UTARA	
Kharisma Mega Vuspa Theffidy, FX. Sumarja, Marlia Eka Putri	154
PELAKSANAAN PEMBatasan KEGIATAN BEPERGIAN KELUAR DAERAH DAN/ATAU MUDIK DAN/ATAU CUTI BAGI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM UPAYA PENCEGAHAN PENYEBARAN COVID-19 DI PROVINSI LAMPUNG	
St. Dini Millinitri, Sri Sulastuti, Eka Deviani.....	173

IMPLEMENTASI PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG

Muhamad Dimas Radiansyah

*Fakultas Hukum Universitas Lampung
dididimamamas@gmail.com*

Ati Yuniati

*Dosen Bagian Hukum Administrasi Negara
Fakultas Hukum Universitas Lampung*

Satria Prayoga

*Dosen Bagian Hukum Administrasi Negara
Fakultas Hukum Universitas Lampung*

ABSTRAK

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan, terdapat kritikan atas konsep Good Governance. Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, dan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Nomor : 470/071/III/.1.1/2020 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun Anggaran 2020. Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik belum maksimal, dilihat dari aspek observasi penelitian yang meliputi Pelayanan administrasi kependudukan,

prosedur pelayanan, dan manajemen pelayanan. Serta sarana dan fasilitas pelayanan sesuai dengan fungsinya. Oknum pegawai yang kurang disiplin merupakan penghambat dalam pelaksanaan Good Governance. Faktor penghambat dalam Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung adalah kurangnya kedisiplinan pegawai (Aparat) dan sarana prasarana yang kurang memadai.

Kata Kunci : Good Governance, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil).

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non-departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi Negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).¹ Peraturan Daerah (PERDA) Kota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung berperan penting dalam pelaksanaan Good Governance. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Beberapa prinsip pelayanan publik antara lain: prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, dan sebagainya.¹

Munculnya undang-undang pelayanan publik tersebut juga diharapkan bisa mengatur kinerja pelayanan publik di Indonesia, khususnya Pemerintah Daerah. Namun masih banyak terdapat masalah dalam birokrasi, yaitu kurangnya transparansi pelayanan publik. Dari beberapa studi menunjukkan bahwa salah satu

¹ Ahmad Sukardja, Hukum Tata Negara Dan Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif FiqhSiyasah, (Jakarta: Sinar Grafika), hlm 241.

permasalahan yang mengakibatkan buruknya pelayanan publik adalah pelayanan publik yang berbelit-belit dan tidak transparan. Salah satu hal yang harus segera diwujudkan untuk meningkatkan keberhasilan otonomi desa dan memenangkan persaingan di era globalisasi adalah dengan menerapkan transparansi atau keterbukaan dalam pelayanan publik.² Pada era seperti ini, diperlukan berbagai inovasi pelayanan publik demi pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih maksimal. Berbagai konsep pun telah ditemukan bahkan dikembangkan, salah satunya konsep tatakelola pemerintahan yang baik atau biasa disebut Good Governance. Pada dasarnya konsep tersebut hadir untuk menjawab berbagai permasalahan birokrasi yang terkesan berbelit, kalku, lambat, staltis sehingga kerap menimbulkan penyimpangan bahkan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Hal inilah yang melatarbelakangi kenapa Good Governance selalu disandingkan dengan reformasi birokrasi. Adapun tujuannya untuk mewujudkan Good Governance dan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat meliputi transparansi, adil, akuntabel, partisipatif, dan sebagainya.

Asas transparansi dalam Good Governance tersebut juga senada dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB). AAUPB merupakan nilai-nilai etik yang hidup dan berkembang dalam lingkungan hukum administrasi Negara.³ AAUPB dapat dipahami sebagai asas-asas umum yang dijadikan dasar dan tatacara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik.⁴ Dalam Good Governance ada empat unsur utama, yaitu akuntabilitas (accountability), kerangka hukum (rule of law), transparansi (transparency) dan keterbukaan (openness).⁵ Salah satu tugas pokok dari Pemerintahan Daerah adalah memberikan pelayanan, yang termasuk di dalamnya adalah pelayanan pembuatan KK dan e-KTP,

² Dedek Kusnadi, *Menggagas Birokrasi Yang Transparan Dalam Pelayanan Publik*. Kajian Ekonomi Islam dan Kemasyarakatan, Vol. 3, No. 1, (Juni, 2011), hlm 132.

³ Wirinda Sari, "Studi Pelaksanaan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai KartaNegara", *Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 3, No. 4, 2015, hlm 928

⁴ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm 235.

⁵ Hotma P. Sibuea, *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*, (Jakarta: Erlangga, 2010), hlm 151.

dalam rangka tertib administrasi kependudukan. Dari uraian tentang tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan dapat diketahui bahwa administrasi kependudukan memberikan manfaat yang sangat besar bagi terjaminnya kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil, data base kependudukan secara nasional, tertib administrasi kependudukan, dan memberikan dasar bagi rujukan sektor terkait dalam setiap penyelenggaraan kegiatan pemerintah. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi.⁶

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di uraikan pada bagian sebelumnya, maka masalah yang akan diangkat dalam penelitian kali ini dapat dirumuskan sebagai berikut bagaimanakah kualitas jasa pelayanan administrasi kependudukan di kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Kendati demikian pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung masih belumlah maksimal, dengan masih banyak keluhan dari masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis membuat rumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi pelaksanaan Good Governance terhadap pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bandar Lampung?
2. Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan Good Governance terhadap pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bandar Lampung?

⁶ Joko Tria Nugraha, E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-government di Pemerintah Kabupaten Sleman), Jurnal Komunikasi dan Kajian Media, Volume 2 Nomor 1, hlm.33.

II. Metode Penelitian

Pendekatan masalah merupakan suatu proses pemecahan atau penyelesaian melalui suatu tahapan yang telah ditentukan, sehingga mencapai tujuan penelitian.

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris. Pendekatan masalah secara yuridis empiris merupakan upaya untuk memperoleh kejelasan dan pemahaman dari permasalahan berdasarkan realita di lapangan penelitian.⁷

III. Pembahasan

A. Implementasi Pelaksanaan Good Governance terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Salah satu organ pemerintah yang berperan penting dalam menjalankan pelayanan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Melihat kebutuhannya menunjukkan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurangnya pemanfaatan yang optimal terhadap sarana dan falsilitas yang telah tersedia, kurangnya keahlian petugas, masih terdapatnya suap/sogokan, kurangnya keahlian pegawai, kurangnya pemahaman masyarakat dalam pengurusan administrasi, kurang ramahnya petugas dalam masyarakat. Sehingga hal itu bisa menghambat proses pelayanan prima yang sesuai dengan harapan setiap orang yang membutuhkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut. Salah satu organ pemerintah yang berperan penting dalam menjalankan pelayanan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Melihat kebutuhannya menunjukkan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurangnya pemanfaatan yang optimal terhadap sarana dan fasilitas yang tersedia, kurangnya keahlian petugas, masih terdapatnya suap/sogokan, kurangnya keahlian pegawai, kurangnya pemahaman masyarakat dalam pengurusan administrasi, kurang

⁷ Redioka Eka Rahmawati. (2009). Pelayanan Publik Pada Unit Pelayanan Terpadu Pemerintahan Kota Denpasar. *Jurnal umum Ilmu Sosial dan Politik*. 15 (12). 472-486.

ramahnya petugas dalam masyarakat. Sehingga hal itu bisa menghambat proses pelayanan prima yang sesuai dengan harapan setiap orang yang membutuhkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang Good Governance (penyelenggaraan pemerintahan yang balik). Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang/jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai lokalsi penelitian, meneliti seperti apa kinerjanya dan bagaimana pelayanan yang diberikan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat apakah telah sesuai dengan yang diharapkan serta bagaimana menggunakan kewenangannya dalam mengatur masalah kependudukan dan catatan sipil apakah telah terealisasi sesuai peraturan dari pusat. Perbaikan khususnya dalam kinerja proses penyelenggaraan pelayanan publik dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus dilakukan terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja Dins dalam memberikan pelayanan publik serta aparatur-aparatur yang ada di dalamnya sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Pembinaan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan masyarakat, menitik beratkan pada unit pelayanan terpadu pemerintahan. Perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu pemerintahan harus dilakukan, terutama menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparat dinas sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, karena pelaksanaan tugas

pelayanan oleh badan pemerintahan sangat tergantung pada kinerja aparatnya.⁸

Kinerja Pegawai merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku dalam suatu organisasi. Dimana pada penelitian ini pada variabel kinerja pegawai di tinjau dari aspek kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, inisiatif, kecakapan dan komunikasi. Hengky menyatakan bahwa ketiga prinsip dalam pelaksanaan Good Governance di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung yaitu aspek partisipasi, transparansi dan akuntabilitas, diantara aspek-apsek tersebut cenderung menunjukkan bahwa aspek transparansi dalam hal ketersediaan infomasi dan transparansi dalam pemberian pelayanan menunjukkan presentase 25% sedangkan aspek partisipasi dan akuntabilitas sama-sama menunjukkan presentase 22.22% dari jumlah total presentase pelaksanaan dari ketiga aspek tersebut yaitu 69.44%.

Sehingga hal tersebut menginterpretasikan bahwa aspek transparansi baik dalam hal-hal ketersediaan infomasi hingga dalam pemberian pelayanan cenderung memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan aspek lainnya. Kemudian berdasarkan penarikan kesimpulan tersebut maka dapat dipastikan bahwa penerapan prinsip-prinsip Good Governance pada dasarnya mampu membalwa dampak positif terhadap kinerja pegawai sebagai dibutuhkan. Namun juga tergantung dengan kondisi penerapannya apakah dapat diterapkan dan diadopsi secara baik, menyeluruh dan berkelanjutan sehingga dapat menjawab tuntutan publik (masyarakat) terhadap kehadiran pelayanan birokrasi yang profesional adil dan tanpal diskriminasi.

⁸ Sedarmayanti. Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasidan Manajemen Pegawai Negeri Sipil : Cetakan Kelima. PT Refika Aditama, Bandung. 2011. hlm 5.

Pengaruh positif dan signifikan dari penerapan Good Governance terhadap kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, didukung dengan teori Robbins dalam Wibowo, yang menyatakan bahwa kinerja seorang karyawan (pegawai) dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang diantaranya terdapat aspek dasar perilaku individu yang meliputi karakteristik biografis, kemampuan berkomunikasi hingga pembelajaran yang diterima.⁹ Prinsip-prinsip dasar yang harus diterapkan oleh organisasi pelayanan publik di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah:

- a. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.
- b. Kejelasan mengenali persyaratan-persyaratan administratif prosedur permohonan pelayanan, serta kejelasan unit kerja yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam proses pelaksanaan pelayanan, rincian biaya yang akurat serta tatacara pembayarannya
- c. Kepastian hukum dan keamanan, proses serta produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan mampu menjanjikan kepastian hukum yang akurat.
- d. Akurasi, hasil dari produk pelayanan publik dapat diterima masyarakat dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Tanggung jawab, pimpinan sebagai penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik serta mampu menyelesaikan keluhan atau persoalan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
- f. Kelengkapan sarana dan prasarana serta alat-alat pendukung lainnya yang menunjang berjalannya kegiatan pelayanan publik, termasuk sarana dan prasarana komputersasi dan informatika.
- g. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yang harus diterapkan oleh seluruh pegawai-pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang balik kepada masyarakat. Kenyamanan dan ketertiban dalam lingkungan Dinas.

⁹ Hetifa SJ Sumarto. Inovasi, Partisipasi dan Good Governance. Bandung : Yayasan Obor Indonesia. 2013. hlm 10.

Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung :

1. Responsivitas merupakan tanggung jawab dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh mereka melihat administrator negara atau birokrasi publik bersikap sangat tanggap terhadap apa yang menjadi permasalahan kebutuhan, keluhan aspirasi mereka Karena itu dalam menerapkan Good Governance perlu adanya Responsivitas karena responsivitas sangat diperlukan sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu Negara Berdasarkan hasil observasi dan wawancara menilai bahwa implementasi prinsip responsivitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah diterapkan hal ini dengan melihat respon petugas yang sopan ramah dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam memberikan pelayanan.
2. Efektivitas dan efisien Terselenggaranya kegiatan instansi publik dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab itu salah satu dalam bagaimana mengetahui tingkat kedisiplinan pegawai dan mampu menjalankan visi-misi dan memberikan pelayanan yang mudah. Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara menilai bahwa implementasi prinsip Good Governance mengenali Efektivitas dan efisien di kantor kecamatan belum efektif dimana terdapat masalah yaitu pegawai kurang disiplin waktu dan memberikan pelayanan.
3. Keadilan, yakni adanya kesempatan yang sama bagi semua warga negara tanpa perbedaan gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri. Keadilan dibangun atas dasar kesamaan/keadilan memberikan pelayanan publik tanpa membedakan gender dan status penerima layanan. Keadilan sangat penting di terapkan karena keadilan itu mencerminkan suatu sikap pemimpin untuk menunjukkan bagaimana Good Governance itu sendiri di terapkan pada suatu instansi. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa

informan dan hasil observasi menjelaskan bahwa implementasi prinsip Good Governance tentang indikator keadilan belum sepenuhnya di jalankan dengan balik.

4. Akuntanbitas, penerapan prinsip akuntanbilitas akan mendorong setiap pejabat pemerintah daerah untuk melaksanakan setiap tugasnya dengan cara yang terbaik bagi keberhasilan penyelenggara pemerinthan di daerahnya. Karena setiap tindakan dan keputusan yang di ambil harus dapat di pertanggung jawabkan kehadiran hukum maupun publik. karenal akuntanbilitas itu sendiri di jelaskan bahwa akuntanbilitas merupakan memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak dan pertanggung jawaban. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan dan hasil observasi peneliti di jelaskan bahwa implementasi prinsip Good Governance tentang tanggung jawab atau akuntanbilitas sudah terapkan cukup balik dimana dapat menjalankan mekanisme dan prosedur pelayanan yang dapat membuat masyarakat dalam pengurusannya tidak berbelit-belit. Serta petugas pemberi layanan mampu mendahulukan kepentingan masyarakat.
5. Transparansi, secara konseptual transparansi di bangun atas dasar arus informasi yang bebas, seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat di akses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus dapat memadai agar dapat di mengerti dan di pantau. Dari hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat di jelaskan bahwa implementasi prinsip Good Governance mengenali prinsip Transparansi belum di terapkan dengan baik dimana terdapat masalah yang di jelaskan oleh beberapa informan mengenali kejelasan jangka waktu penyelesaian dokumen belum di terapkan dengan baik sehingga banyak masyarakat bolak-balik dengan menanyakan berkas yang di butuhkan sudah selesai apa belum, bukan halnya itu tapi keterbukaan mengenali akses informasi sangat di keluhkan oleh masyarakat tentang persyaratan-persyaran yang harus di lengkapi sebelum melakukan pengurusan dokumen di kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

Penulis berpendapat bahwa pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala-kendala atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor-faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan. Demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di daerah-daerah lain, Pelaksanaan layanan pemerintah yang berlangsung di Kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung dipengaruhi oleh beberapa faktor- faktor, balik itu faktor yang menjadi pendukung jalannya pelayanan maupun faktor yang kemudian menjadi penghambat pelayanan itu sendiri.

B. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Setelah peneliti melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat diketahui beberapa kendala yang menyebabkan Disdukcapil masih belum optimal dari bukti fisik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

a. Kendala-kendala Pelayanan Di Kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung dari Segi Responsiveness

Responsiveness adalah kemampuan petugas pemberi layanan, kejelasan prosedur, dan kecepatan memberikan layanan. Peneliti menemukan kendala di lapangan yaitu: Kemampuan/Skill Teknis Petugas Pemberi Layanan Belum Mumpuni. Kemampuan yang dimaksud di sini adalah kapasitas yang dimiliki oleh penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa untuk mencapai kepuasan pengguna. Dalam hal ini yang dilihat yaitu bagaimana pengetahuan petugas, kecakapan, keterampilan, tingkat pengalaman kerja, kesungguhan dalam melaksanakan tugas, hasil kerja, dan lain sebagainya. Dalam hal kemampuan petugas dalam memberikan layanan di Kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung bisa dikatakan masih kurang baik. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dapat dilihat bahwa

kebanyakan dari kemampuan petugas tersebut kurang cepat dalam melayani masyarakat.

b. Kurangnya Disiplin Pegawai

Disiplin adalah sikap mental yang tercermin dari perilaku pribadi atau kelompok berupa kepatuhan, ketaatan terhadap hukum dan normal yang berlaku dan dilaksanakan secara sadar dan ikhlas lahir batin. Dalam kehidupan sehari-hari dapat kita amati bahwa mereka yang berdisiplin tinggi, umumnya berprestasi lebih tinggi pula. Disiplin pegawai sangat penting peranannya dalam pengelolaan departemen secara keseluruhan. Berhasil tidaknya pembangunan di bidang pendidikan sebagian besar ditentukan oleh tingkat disiplin pegawainya. Makin disiplin pegawai, makin berhasil pula dalam mengemban misinya.

c. Tingkat kedisiplinan yang tinggi bisa menciptakan konsistensi sikap dalam pemberian pelayanan yang efektif

Namun pada kenyataannya tingkat kedisiplinan pegawai masih kurang. Hal ini dibuktikan masih seringnya pegawai datang terlambat, sibuk urusan luar kantor pada saat jam kantor. Diharapkan semua pegawai memiliki konsistensi berdasarkan standar pelayanan yang berlaku. Sehingga pengguna layanan akan merasa dihargai sebagai pengguna jasa layanan di Kota Bandar Lampung.

d. Karakter Birokrat Dari Segi Empati

Empati dalam penelitian ini adalah kesediaan petugas untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat. Misalnya petugas harus mencoba menempatkan diri sebagai pihak yang dilayani. Jika masyarakat ada yang merasa tidak puas maka harus dicari jalan keluarnya untuk mencapai kesepakatan dengan menunjukkan rasa tulus. Secara operasional empati ini dijabarkan menjadi beberapa indikator yaitu usaha petugas untuk memberikan layanan yang terbaik, keramahan petugas dalam memberikan layanan, keadilan dalam hal pelayanan, dan kesediaan bekerja lebih lama.

Baik kalangan pejabat maupun masyarakat penggandaan E-KTP dipandang sebagai proses administrasi yang lumrah untuk dilakukan yang kemudian memicu munculnya pungutan ilegal yang

di pandang sebagai uang administrasi dari masyarakat yang memerlukan pelayanan. Perilaku tersebut dianggap sebagai tindakan korupsi dalam persepektif hukum, namun diterima masyarakat sebagai suatu yang normal dan wajar sebagai ucapan terimakasih. Selain itu penggandaan e- KTP menjadi salah satu faktor penghambat dikarenakan pada salah pelaporan pertanggung jawaban dibuat olehpetugas akan memperlambat dan mempersulitproses input data. Budaya penggandaan dan pungutan ilegal tersebut akan semakin menjadi-jadi ketika sistem yang memberikan persyaratan administrasi yang memicu penggandaan e-KTP, kemudian memicu keterpaksaan warga dan adanya proses pembiaran dari pemerintah, transaksi tersebut akan dilakukan secara informal dan menjadi bagian budaya tahu sama tahu antara masyarakat dan pemerintah.

e. Minimnya Pemanfaatan yang Optimal terhadap Sarana dan Prasarana yang Telah Tersedia

Sarana dan prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/ pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka. Saran dan Prasarana merupakan faktor yang urgen dalam menentukan dalam parameter kualitas pelaksanaan publik, namun di kantor Disducapil ditemukan kurang memadainya sarana dan prasarana disebabkan oleh tidak proporsionalnya antara jumlah pegawai dengan luas ruangan di Disducapil Kota Bandar Lampung. Kurangnya pemanfaatan yang optimal terhadap fasilitas sarana dan prasarana menjadi sangat mengganggu proses pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Akta Kelahiran. Kurangnya pelayanan yang prima mengakibatkan penumpukan permintaan pengajuan pembuatan KK dan e-KTP yang menyebabkan kinerja aparatur juga terhambat. Hal tersebut yang kemudian menjadi pemicu lambannya pengurusan proses pembuatan KK, e-KTP dan lain-lain.

Penulis menganalisa faktor penghambat dalam pelaksanaan Good Governance mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 di Kota Bandar Lampung dalam dua jenis, yaitu

faktor internal dimana penghambat tersebut datang dari dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung itu sendiri dan faktor eksternal di luar dari Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

- a. Motivasi, merupakan faktor penggerak atau pendorong bagi seorang pegawai dalam melakukan pekerjaan dan tugasnya. Dengan motivasi maka seorang pegawai dapat melakukan pekerjaan dan tugasnya secara berkesinambungan, untuk itu motivasi yang tinggi sangat diperlukan dan dimiliki oleh setiap pegawai. Di Dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, motivasi pegawai dalam melaksanakan tugasnya masih kurang bersemangat, dilihat dari segi kondisi tata ruangan kerjanya, pegawai kurang mendapat kenyamanan, tidak ada bentuk penghargaan terhadap pegawai berprestasi dalam melaksanakan tugasnya, kurangnya pemanfaatan yang optimal terhadap fasilitas-fasilitas yang telah tersedia, sehingga motivasinya dalam bekerja menjadi berkurang.
- b. Kemampuan Pegawai, dalam hal ini adalah para pegawai, peranan pegawai sangat penting karena manusia sebagai pelaku subyek utama dari segala aktivitas yang dilakukan dalam kegiatan organisasi. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh organisasi pelayanan publik dapat berjalan dengan baik jika didukung sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan, wawasan intelektual, kedisiplinan, dan keterampilan yang tinggi. Kemampuan Pegawai yang ada dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih perlu ditingkatkan, dilihat dari pencapaian kerja dari para pegawai yang masih kurang optimal, kemampuan dalam pengetahuan dan penguasaan dalam bidang komputer masih terbatas.
- c. Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Dinas masih belum mencukupi, baik dalam kelengkapannya maupun jumlahnya seperti komputer, mesin fotocopy, A/C (pendingin udara) dan lainnya. Guna memperlancar dan sebagai penunjang kegiatan organisasi diperlukan sarana dan prasarana yang lengkap agar dapat mencapai tujuan organisasi.

Dengan pengertian lain Good Governance adalah proses penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, transparan, akuntabel oleh organisasi-organisasi pemerintah seperti organisasi publik pemerintah. Good Governance merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan Negara, Goodsand service disebut Governance (pemerintah atau pemerintahan), sedangkan praktek terbaliknya disebut Good Governance yang berarti pemerintahan yang baik, maka dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. Good Governance yang efektif menuntut adanya koordinasi yang balik dan integritas, professional serta etos kerja dan moral yang tinggi. Hal ini disebabkan karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip Good Governance untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, disamping itu juga masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, dan biayanya mahal.

VI. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Pelayanan publik yang baik tercantum pada Asas Asas umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) pada Undang Undang No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dimana terdapat poin Asas Pelayanan yang Baik dan Asas Kepentingan Umum, pada pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung menunjukkan bahwa pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung secara umum belum maksimal, Secara keseluruhan dapat dilihat dari aspek observasi penelitian yang meliputi Pelayanan administrasi kependudukan, Prosedur pelayanan, dan Manajemen pelayanan, termasuk keberadaan sarana dan fasilitas pelayanan belum sesuai dengan fungsinya, di lihat dari pelaksanaan Good Governance, Disdukcapil Kota Bandar Lampung hanya mampu menerapkan 5 prinsip Good Governance dan tidak dapat memenuhi

prinsip Good Governance lain seperti ; Visi strategis, Pengawasan, Tanggung Jawab, dan Partisipasi. Faktor penghambat dalam Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung adalah kurangnya Disiplin dan motivasi dari para pegawai. Karena Disiplin pegawai sangat penting peranannya dalam pemberian jasa pelayanan publik kepada masyarakat, serta motivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik merupakan kewajiban dari setiap pegawai.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut : Untuk memenuhi Asas Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB) sesuai Undang Undang No. 30 tahun 2014 dan prinsip Good Governance, diperlukan kinerja pegawai yang maksimal, guna meningkatkan mutu pelayanan yang baik dan berkualitas diperlukan penyesuaian dalam pembagian tugas dan wewenang pada tiap bidang serta dapat menempatkan posisi seorang pegawai sesuai dengan keahlian dan bidangnya serta Dinas perlu mengirimkan pegawai pegawai nya dalam pelatihan atau diklat seperti pelatihan komputerisasi dan Informatika.

Diharapkan masyarakat untuk lebih tertib dan partisipatif dalam melaporkan atau mendaftarkan suatu kejadian peristiwa dalam kehidupan yang berkalitan erat dengan kependudukan agar hak-hak keperdataan masyarakat dapat lebih terjamin dan tidak menimbulkan suatu permasalahan dikemudian harinya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- HR, Ridwan. 2014. Hukum Administrasi Negara. Jakarta, Rajawali Pers.
- Sedarmayanti. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil : Cetakan Kelima. Bandung, PT Refika Aditama.
- Sibuea, Hotma P. 2010. Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik. Jakarta, Erlangga.
- Sukardja, Ahmad. 2000. Hukum Tata Negara Dan Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif Fiqh Siyasah. Jakarta, Sinar Grafika.
- Sumarto, Hetifa SJ. 2013. Inovasi, Partisipasi dan Good Governance. Bandung, Yayasan Obor Indonesia.

B. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Good Government.
- Peraturan Daerah (PERDA) Kota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Nomor : 470/071/III/.11/2020 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun Anggaran 2020.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Sumber Lain

- Kusnadi, Dedek. 2011. Menggagas Birokrasi Yang Transparan Dalam Pelayanan Publik. Kajian Ekonomi Islam dan Kemasyarakatan, Vol. 3, No. 1, (Juni).
- Nugraha, Joko Tria. E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman), Jurnal Komunikasi dan Kajian Media, Volume 2 Nomor 1.
- Rahmawati, Redioka Eka. 2009. Pelayanan Publik Pada Unit Pelayanan Terpadu Pemerintahan Kota Denpasar. Jurnal umum Ilmu Sosial dan Politik. 15 (12).
- Sari, Wirinda. 2015. "Studi Pelaksanaan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai KartaNegara", Ilmu Administrasi Negara, Vol. 3, No. 4.