

TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK

(Studi Kasus Kantor Disdukcapil Kota Semarang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Politik (S. Sos)**

Program Studi S-1 Ilmu Politik



Disusun oleh

AHMAD FAUZAN

NIM: 1806016038

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

2022

PENGESAHAN

TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus; Kantor Disdukcapil Kota

Disusun Oleh:

Ahmad Fauzan 1806016038

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Pada tanggal 09
Juni 2022 dan dinyatakan lulus

Susunan Dewan Penguji

Ketua



Muhammad Khoir, M.A

NIP. 197701202005011005

Sekretaris

Muhammad Nuqlir Bariklana M.Si.

NIP. 198409092019031007

Penguji I

Muhammad Mahsun, M.A

NIP.

Penguji II

Masrohatur, M.Si

NIP. 198806212018012001

Pembimbing I

H. Adib S.Ag., M.Si.

NIP. 197303202002121002

Pembimbing II

Muhammad Nuqlir Bariklana M.Si.

NIP. 198505022019031007

NOTA PEMBIMBING

Lampiran: -

Hal: Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth Dekan;

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang

Di Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi dari mahasiswa;

Nama; Ahmad Fauzan

NIM; 1806016038

Jurusan; Ilmu Politik

Judul Skripsi; Tata Kelola Pelayanan Publik (Studi Kasus Disdukcapil Kota Semarang 2021)

Dengan ini telah kami setujui dan mohon agar segera dapat diujikan. Demikian atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Semarang, 21 Mei 2022

Pembimbing

Bidang Substansi Materi

Bidang Substansi Penulisan



H. Adib S.Ag., M.Si.



Muhammad Nuqlir Bariklana M.Si.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan rahmatnya serta karunia yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Tata Kelola Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Disdukcapil Kota Semarang” tanpa suatu halangan apapun. Tak lupa juga penulis panjatkan Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang kita sangat nanti-nantikan syafaatnya di hari kiamat nanti.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini merupakan sebuah nikmat yang luar biasa yang penulis dapatkan dan merupakan sebuah hasil akhir dari akumulasi proses pembelajaran yang penulis dapatkan selama penulis berkuliah di jurusan ilmu politik fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Uin Walisongo Semarang ini. Penulis menyadari bahwa dalam proses pembelajaran penulis selama berkuliah di Fisip Uin Walisongo Semarang dan di dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini tidak dapat penulis selesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan semangat dari berbagai pihak.

Oleh karena itu penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya

kepada:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang, Prof. Dr. Imam Tufiq M.Ag yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengenyam pendidikan dan menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang, Ibu Dr. Misbah Zulfa Elizabeth M.Hum yang sekaligus juga merupakan Dosen pembimbing skripsi 1 penulis, atas segala ilmu yang diberikan dalam bimbingan, arahan, saran dan motivasi dalam penulisan skripsi ini
3. Kepala Jurusan Ilmu Politik FISIP UIN Walisongo Semarang, Bapak Nur Syamsudin M.Si yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan dan penulisan skripsi ini.

4. Sekretaris Jurusan Ilmu Politik FISIP UIN Walisongo Semarang, Bapak Muhammad Mahsun M.A yang juga sekaligus merupakan Dosen wali akademik dan Dosen Pembimbing skripsi atas segala ilmu, arahan dan juga dukungan serta motivasi yang besar kepada penulis sehingga penulis mampu mengaplikasikan segala ilmu yang diberikan dan dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar, cepat, dan terukur.
5. Segenap jajaran dosen Fisip UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmu serta bimbingan sehingga penulis dapat mengimplementasikan ilmu yang diberikan ke dalam penyusunan serta penulisan skripsi yang penulis lakukan.
6. Segenap jajaran tenaga pendidikan dan Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang yang telah membantu memperlancar segala keperluan penulis dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu Penulis, Bapak Hadi Siswanto dan Ibu Purwati dan adik penulis Ahmad Fauzi Ali atas segala dukungan motivasi, moral, material yang tak terhingga bagi penulis sehingga mampu mengantarkan penulis sampai dengan titik ini dengan mampu menyelesaikan penyusunan dan penulisan skripsi ini.
8. Ibu Estarika Dyah Kartika Sari S. Kom dan Ibu Meta Natalie Priansari SH.M. Kn selaku informan utama penulis yang sudah memberikan segala informasi yang dibutuhkan penulis sehingga penulis dapat menyusun serta menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan lancar tanpa halangan apapun.
9. Segenap pegawai aparaturnya Disdukcapil serta pengguna yang membantu dalam kelancaran memperoleh data
10. Rekan-rekan dekat penulis Tiara Candra Wijayanti, Bagas P, Wijaya S, F. Amin, Fitri M, N. Dea, Yusuf M, S. Rosidah, Rafi S, Irvan.
11. Rekan-rekan Himpunan Mahasiswa Islam dan Himpunan Mahasiswa Jabodetabek yang telah memberikan kesempatan penulis untuk berkembang dan berorganisasi.
12. Seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu

Penulis menyampaikan permohonan maaf apabila di dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran masukan sangat penulis butuhkan agar menjadi koreksi dan meningkatkan kualitas dari tulisan penulis. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih atas segala perhatian yang diberikan. Sekian.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya Ahmad Fauzan menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Tata Kelola Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Disdukcapil Kota Semarang” merupakan hasil karya penulisan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya pihak lain yang diajukan guna memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Walisongo Semarang ataupun di lembaga pendidikan tinggi lainnya. Sumber-sumber lain yang menjadi referensi dan rujukan di dalam penulisan skripsi ini saya sertakan untuk menjadi koreksi kemudian. Apabila terdapat unsur-unsur plagiarisme di dalam tulisan skripsi ini maka saya siap bertanggung jawab dan siap menerima konsekuensi yang ada. Sekian dan Terima Kasih.

Semarang, 22 Mei 2022

Yang menyatakan

Ahmad Fauzan

NIM 1806016038

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirohim

Dengan mengucapkan segala syukur kepada Allah SWT Tuhan Semesta Alam

Saya persembahkan sebuah karya ini untuk Kedua orang tua saya Bapak Hadi Siswanto dan Ibu Purwati yang telah memberikan seluruh doa dan dukungan serta menyertai saya dalam setiap langkah kehidupan

Untuk kedua dosen pembimbing sekaligus mentor saya, bapak H. Adib S.Ag., M.Si. dan bapak Muhammad Nuqlir Bariklana M.Si. yang telah memberikan segala ilmu dan bimbinganya serta motivasi terbesar agar bisa menjadi dua orang hebat seperti beliau berdua.

Dan untuk Almamater tercinta UIN Walisongo Semarang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik prodi Ilmu Politik yang menjadi tempat bagi saya untuk menorehkan sepercik tinta sejarah dan pijakan awal kesuksesan saya di masa depan

MOTTO

“Kamu tidak perlu kata Semangat, Kamu hanya perlu menyelesaikan studi agar kebaya Ibumu yang sudah lama disiapkan sejak lama untuk wisuda segera terpakai. Karena Skripsi yang baik adalah Skripsi yang selesai.”

ABSTRAK

Konotasi pelayanan di Indonesia dikategorikan buruk oleh masyarakat yang masih banyak melakukan kecurangan seperti kasus praktik KKN yang relatif tinggi, penyalahgunaan wewenang, birokrasi yang panjang dan alokasi dana anggaran yang tidak sesuai kebutuhan. Citra buruk juga berdampak pada lembaga seperti Disdukcapil Kota Semarang. Dimana masih ditemukannya kendala seperti hambatan notifikasi permohonan layanan, pendistribusian dokumen KIA yang belum maksimal dan sebagainya. Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah melihat bagaimana tata kelola pelayanan Disdukcapil Kota Semarang terhadap pengguna pelayanan. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui bagaimana tata kelola pelayanan publik dari sudut pandang prinsip *good governance* yakni akuntabilitas, kesetaraan, partisipasi dan ketanggapan.

Dalam penelitian ini ditulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus guna mendapatkan informasi secara mendalam dan komprehensif dari tata kelola pelayanan yang diterapkan. Pada penelitian ini menggunakan dua teori yakni, pelayanan publik yang diutarakan oleh Dr. Lijan Poltak Sinambella (2016) dan teori kedua adalah teori *good governance* yang diutarakan oleh Prof Dr. Sedarmayanti (2012). Penggunaan metode dan teori yang dipilih penulis untuk menggali dan menganalisis hasil temuan secara mendalam dan komprehensif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tata kelola pelayanan Disdukcapil Kota Semarang dalam implementasi prinsip *good governance* yakni akuntabilitas, kesetaraan, partisipasi dan ketanggapan sudah terlaksana dalam proses maupun dalam pelaksanaan pelayanan. Walaupun sudah terlaksananya prinsip *good governance* berdasarkan wawancara serta observasi yang dilakukan masih ditemukannya kendala seperti, jaringan layanan yang lambat dari pusat, rendahnya partisipasi masyarakat baik ikut serta dalam perumusan pelayanan serta memberikan kritikan saran dan masukan, serta lambatnya notifikasi SMS permohonan aplikasi dan tindak lanjut pengaduan pelayanan melalui media online.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Tata Kelola, *Good Governance*

ABSTRACT

The connotation of service in Indonesia is categorised as bad by people who still often make mistakes, such as relatively high KKN practices, lack of authority, long allocation of funds, and budgets that are not based on needs. The image also has a negative impact on institutions such as the Disdukcapil of Semarang City. There are still challenges, such as service notification barriers, inadequate distribution of MCH documents, and so on. The focus of the research in this thesis is to see how the service governance of the Semarang City Disdukcapil services to service users. This research was conducted to find out how public governance is from the point of view of the principles of good governance, participation, and public responsiveness.

In this study, it was conducted using qualitative research methods with a case study approach in order to obtain in-depth and comprehensive information on the applied service governance. In this study, two theories are used, namely, public services expressed by Dr. Lijan Poltak Sinambella (2016) and the second theory is the theory of good governance expressed by Prof. Dr. Sedarmayanti (2012). The method chosen by the author to explore and analyse the findings in depth and comprehensively

The results of this study indicate that the service governance of the Semarang City Disdukcapil in implementing the principles of good governance namely accountability, equality, participation and responsiveness has been implemented in the process and in the implementation of services. Even though the principles of good governance have been implemented based on interviews and observations made, there are still obstacles, such as slow service network from the center, low community participation in both participating in the formulation of services and providing criticism, suggestions and input, as well as slow notification of SMS application requests and follow-up complaints. services through online media.

Keywords; Public Service, Governance, Good Governance

DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING	3
KATA PENGANTAR.....	4
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	1
PERSEMBAHAN	2
MOTTO	2
ABSTRAK.....	VIII
ABSTRACT	IX
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR TABEL	XIV
BAB I.....	- 1 -
PENDAHULUAN	- 1 -
A. Latar Belakang.....	- 1 -
B. Rumusan Masalah.....	- 5 -
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	- 5 -
D. Manfaat Penelitian	- 6 -
E. Tinjauan Pustaka Terdahulu.....	- 6 -
1. Pelayanan Publik.....	- 6 -
2. Good Governance	- 8 -
F. Metode Penelitian.....	- 10 -
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	- 10 -
2. Sumber Data (Unit Analisis) dan Jenis Data	- 11 -
3. Teknik Pengumpulan Data	- 12 -
4. Teknik Analisa Data.....	- 14 -
BAB II	- 16 -
<i>GOOD GOVERNANCE</i> DAN PELAYANAN PUBLIK.....	- 16 -
A. Pelayanan Publik.....	- 16 -
1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	- 19 -
2. Jenis Pelayanan	- 20 -
3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	- 21 -

4. Asas-Asas Pelayanan	22 -
5. Prinsip Pelayanan Publik	23 -
B. Good Governance	24 -
1. Prinsip-prinsip <i>good governance</i>	27 -
2. Tujuan Penyelenggaraan Good Governance	29 -
BAB III	34 -
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK KANTOR DISDUKCAPIL KOTA SEMARANG	Error! Bookmark not defined.
1. Gambaran Umum Kota Semarang	34 -
a. Kondisi Geografis Kota Semarang	34 -
b. Kondisi Demografis	35 -
c. Administratif Wilayah Kota Semarang	36 -
2. Tata Kelola Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	40 -
a. Sejarah Singkat Dibentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	40 -
b. Tujuan Dibentuknya Lembaga Disdukcapil Kota Semarang	41 -
d. Visi dan Misi Dinas Disdukcapil Kota Semarang	41 -
e. Tugas Dan Fungsi Pokok Dinas Duckcapil Kota Semarang	42 -
f. Sasaran dan Target Dinas Disdukcapil Kota Semarang	44 -
g. Jajaran Staf dan Anggota Pegawai	44 -
h. Produk dan Pelayanan Jasa Disdukcapil	46 -
BAB IV	48 -
AKUNTABILITAS DAN KESETARAAN TATA KELOLA PELAYANAN DISDUKAPIL KOTA SEMARANG	48 -
A. Akuntabilitas	48 -
A.1 Adanya Kesesuaian Antara Pelaksanaan Dengan Standar Prosedur Pelaksanaan	49 -
A.2 Adanya Sanksi Yang Ditetapkan Pada Setiap Kesalahan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Atau Kegiatan	58 -
A.3 Berkurangnya praktik KKN	60 -
B. Kesetaraan	Error! Bookmark not defined.
B.1 Meningkatnya Pengisian Jabatan Sesuai Dengan Ketentuan Gender	64 -
B.2 Berkurangnya Kasus Diskriminasi	66 -
BAB V	72 -

PARTISIPASI DAN RESPONSIV TATA KELOLA PELAYANAN DISDUCKAPIL KOTA SEMARANG.....	- 72 -
C. Partisipacy	- 72 -
C.1 Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik	- 72 -
C.2 Strategi Yang Digunakan Untuk Meningkatkan Partisipasi Pembangunan Pelayanan	- 75 -
C.3 Meningkatnya Kuantitas dan Kualitas Saran, Kritikan, Serta Masukan Dari Masyarakat.....	- 78 -
C.4 Pengambilan Keputusan Berdasarkan Kosensus Bersama Serta Berubahnya Sikap dan Tindakan Dalam Pembangunan.....	- 81 -
D. Responsivnes.....	Error! Bookmark not defined.
D.1 Pemberian Informasi Pelayanan	- 84 -
D.2 Tanggapnya Dalam Menerima Pengaduan.....	- 89 -
BAB V	- 95 -
PENUTUP	- 95 -
A. KESIMPULAN.....	- 95 -
B. SARAN	- 96 -
DAFTAR PUSTAKA	- 98 -
LAMPIRAN	- 100 -

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Administrasi Kota Semarang 2021.....	50
Gambar 2 Standar Pelayanan Disdukcapil Koukcapil Kota Semarang.....	70
Gambar 3 Pemanfaatan Data Kependudukan dengan lembaga instansi Disdukcapil Kota Semarang.....	72
Gambar 4 Pemanfaatan Data dengan Lembaga BPJS Kesehatan 2022.....	73
Gambar 5 Sarana Pendukung Pelayanan Disdukcapil.....	74
Gambar 6 Poster dan Seruan Lawan Korupsi.....	78
Gambar 7 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Semarang 2021.....	83
Gambar 8 Proses Konsultasi Disdukcapil Koukcapil Kota Semarang 2021.....	87
Gambar 9 Tabel Survey Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Koukcapil Kota Semarang 2021.....	91
Gambar 10 Perekaman KTP El di Lapas Kelas II A Kedungpane dan Lapas Wanita Bulu 2021.....	93
Gambar 11 Perekaman KTP El di SMA 7 Semarang dan SMK 2021.....	93
Gambar 12 Tabel Survey Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Koukcapil Kota Semarang 2021.....	96
Gambar 13 Tampilan Website Resmi Disdukcapil Koukcapil Kota Semarang 2021.....	102
Gambar 14 Tampilan Aplikasi Resmi Disdukcapil Koukcapil Kota Semarang 2021.....	103
Gambar 15 Tugas dan Mekanisme Bidang Pengaduan Pelayanan Keputusan Kepala Dinas No 485.1 Tahun 2021.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Penduduk dan Luas Wilayah Kota Semarang 2021 (Data Dispendukcapil 2021 dan Badan Pusat Statistik Kota Semarang 2021).....	53
Table 2 Jumlah Data Wilayah Administratif Perkecamatan (Data Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman).....	54
Table 3 Data pemeluk Agama Kota Semarang 2020	56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah bagian dari bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang publik, maupun jasa umum yang pada prinsip dari tanggung jawab dan pelaksanaannya oleh lembaga pemerintah pusat, daerah, badan usaha milik negara maupun daerah, sebagai bentuk upaya pemenuhan kebutuhan rakyat maupun dalam rangka pelaksanaan berlakunya peraturan kebijakan pemerintah (Winarsih, 2007) Tugas negara dalam pelayanan publik tertuang dalam perumusan UUD 1945 Republik Indonesia, tertuang amanat tujuan di dirikannya negara Republik Indonesia yakni, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Yang mana dalam amanat tersebut pemerintah sebagai penyelenggara diwajibkan bisa memberikan kebutuhan baik itu pendidikan yang layak serta pemenuhan kebutuhan untuk kesejahteraan umum. Untuk memenuhi kebutuhan ini pemerintah melalui pelayanan publik menciptakan kesejahteraan umum yang dapat masyarakat rasakan.

Mengutip dari penelitian Rahmawati (2010), Pelayanan publik sendiri dimata masyarakat Indonesia memiliki konotasi yang buruk hal ini terjadi lantaran kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik dikategorikan rendah. Negara Indonesia sendiri dalam hal pelayanan publik atau umum dikategorikan masih rendah lantaran banyaknya hambatan yang dihadapi oleh birokrasi pemerintah. Factor penghambat dalam pelayanan publik mulai dari rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia, tingginya penyalahgunaan wewenang kekuasaan, birokrasi yang Panjang dan tumpang tindih, rendahnya partisipasi masyarakat sebagai pengawas *controlling* dan masih belum berjalannya desentralisasi kewenangan, hingga alokasi anggaran pengawasan yang tidak sesuai dengan kebutuhan (Rahmawati, 2010).

Untuk memaksimalkan kinerja pelayanan publik Pemerintah Indonesia khususnya di bidang administratif pemerintah membentuk kebijakan otonomi daerah dalam UU No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Pemerintah

daerah memiliki kewenangan yaitu, menyelenggarakan urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi daerah, pemerintah daerah melaksanakan urusan pemerintah konkuren yang diserahkan oleh pemerintah pusat menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah dan di biayai dengan APBN. Maka bentuk pelayanan publik merupakan tugas otonomi daerah sebagai wujud tugas pembantuan. Birokrasi bisa dijalankan melalui pelayanan publik seperti contoh lembaga Disdukcapil, hal ini merupakan tanggung jawab pemerintah daerah sebagaimana menjadi tugas yang sudah diberikan.

Dalam hal pelayanan dan penyelenggaraan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu untuk mensejahterakan rakyat melalui pelayanan publik. hal ini tertuang dalam visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yaitu “Tertib Administrasi Kependudukan Dengan Pelayanan Prima Menuju Penduduk Berkualitas”. Disdukcapil Kota Semarang merupakan pemberi layanan yang sangat padat hal ini terbukti dari pengoperasian lebih dari seratus pengguna layanan. Fakta tersebut karena penduduk Kota Semarang bagian dari pusat kota Provinsi Jawa Tengah. Pemerintah daerah menyadari bahwa kota Semarang kota terpadat maka dari itu dalam pemberian pelayanan publik dituntut bisa memberikan hasil maksimal dan prima dengan mengedepankan mutu pelayanan, ketepatan serta pelayanan yang bersifat humanis.

Kantor Dinas Disdukcapil Kota Semarang sendiri menyediakan jenis pelayanan *administrative* dalam beberapa bentuk seperti, KTP, KIA, KK, Akte Kelahiran, Surat Perizinan, Surat Kematian, hingga surat rekomendasi lainnya. Kontribusi Kontribusi pencapaian dari Disdukcapil Kota Semarang sudah meranah ke kegiatan online mulai dari pendaftaran via online hal ini memaksimalkan teknologi pada perkembangan yang dinamis maka perlu adanya upaya pelayanan yang bisa menjangkau masyarakat dengan bantuan teknologi agar pelayanan bisa berjalan dengan prima. Mulai dari pelayanan, akta kelahiran, akta kematian, KTP EL, KIA, KK, surat perpindahan, kedatangan, update data dan pelayanan yang lainnya secara online.

Namun dengan terbarunya program dan inovasi pelayanan di kantor Disdukcapil masih banyak hambatan dan persoalan kasus yang di alami, mengutip

dari SemarangBisnis.com adanya kasus kasus 27.000 warga Semarang yang belum mengurus dokumen data diri seperti KTP pada tahun 2020 bulan agustus. Dimana pada kasus ini menjadi hambatan dalam pemenuhan hak pilih pada warga Kota Semarang. Hal ini menjadi hambatan masyarakat untuk berpartisipasi dalam acara pesta demokrasi pemilihan kepala daerah (PILKADA). Namun syarat identitas diri bagi warga semarang masih belum terekam dan terealisasi. Kasus ini menjadi permasalahan bagi Disdukcapil dan KPU lantaran masyarakat yang ingin menggunakan hak pilih dan hak suara terhambat karena kurangnya persyaratan diri mulai dari KTP (Nazzala, 2020).

Pernyataan tersebut didukung dengan Data LAKIP (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah) Tahun 2020 oleh Kepala SPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah). Dalam laporan tersebut ditemukan bahwa pelayanan publik di Disdukcapil tahun 2020 masih mengalami masalah dan hambatan dalam proses pelayanan seperti KTP, KIA (kartu identitas anak), serta jumlah pengaduan masyarakat pada layanan. Yang pertama keluhan masyarakat terkait proses layanan pembuatan fisik KTP EL yang relative lama mencapai 37,179 Wajib KTP el hingga akhir tahun 2019 yang belum menerima kartu fisik KTP EL dan masih banyak yang menggunakan surat keterangan. Selanjutnya target pencapaian pembuatan KIA (kartu identitas anak) yang masih rendah berikut data dari KIA:

	DATA LAKIP 2020	
Layanan	Target	Realisasi
KTP EL	50.000	37.179
Pembuatan KIA (kartu identitas anak)	70%	37,16%

Table 1 LAKIP 2020 Kota Semarang

Hal ini bisa terjadi lantaran karena pegawai atau petugas masih minimnya fasilitas berupa alat cetak yang jauh dari harapan yang ingin dicapai. Dari data yang didapat bisa menjadi data pendukung penelitian sekaligus menjadi landasan

penelitian penulis untuk melakukan kajian mendalam dalam proses pelayanan di kantor Disdukcapil kota Semarang. Hal ini menjadi landasan bagaimana penulis untuk mengkaji tata kelola proses pelayanan Disdukcapil kota Semarang dalam sehari-hari dalam memberikan pelayanan terhadap warga Kota Semarang.

Berdasarkan rumusan masalah dan kasus yang diuraikan penulis. Penelitian ini ditujukan sebagai penelitian lanjutan dari konsep tata kelola pelayanan Disdukcapil dengan sudut pandang dan penggunaan teori yang berbeda. Penulis tertarik untuk melengkapi dan melanjutkan penelitian terdahulu dari penelitian Bonifasius Hardian dengan judul “*Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2019*”. Penelitian tersebut monfokuskan pengukuran nilai dari kualitas dan pelaksanaan pelayanan serta faktor penghambatnya pelaksanaan pelayanan. Penelitian tersebut belum memberikan eksplorasi yang mendalam bagaimana tata kelola pelayanan dilakukan hanya sebatas menilai dari kualitas pelayanan. Maka dari itu penulis tertarik untuk melengkapi serta melanjutkan penelitian terdahulu dengan sudut pandang berbeda serta penggunaan teori yang berbeda yakni menggunakan teori *good governance* sebagai jawaban dari rumusan masalah yang akan dibentuk. Karena penulis masih menemukan kasus-kasus baru ditahun berikutnya seperti masih adanya kendala dalam pelayanan publik di kantor Disdukcapil seperti belum maksimalnya pendistribusian KIA serta lambatnya notifikasi SMS pelayanan. Hal ini dibuktikan dari berita media online serta Data LAKIP 2020 sebagai data pendukung untuk melengkapi penelitian terdahulu.

Dalam penelitian ini penulis akan mengkaji **Bagaimana Tata Kelola Pelayanan Publik di Kantor Disdukcapil Kota Semarang?** Fokus kajian penulis mengacu terhadap bagaimana mekanisme tata kelola pelaksanaan pelayanan Disdukcapil dengan rumusan masalah tersebut akan dilakukan analisis mendalam dan komprehensif. Dalam mengkaji penelitian tata kelola pelayanan publik penulis juga menyisipkan penerapan prinsip *good governance* sebagai tolak ukur kinerja pelayanan hal sebagai pembeda dengan penelitian terdahulu yang hanya berfokus pada *pelaksanaan pelayanan* dan menggunakan *prinsip kualitas pelayanan publik*. Dalam penelitian ini penulis menekan terhadap

bagaimana mekansime *tata kelola* Disdukcapil dalam implementasi prinsip-prinsip *good governance*. Untuk membatasi kajian penulis menggunakan empat prinsip *Good Governance* yaitu, *Akuntabilitas, Kesetaraan, Partisipasi, dan Ketanggapan*. Empat prinsip ini dipilih sebagai kunci indikator penilaian dan dipilih penulis sebagai tolak ukur (indikator) dengan keadaan nyata lapangan di lembaga dinas Dukcapil Kota Semarang dengan melihat tanggung jawab kesuksesan dan kegagalan yang didapat saat proses pelayanan (*akuntabilitas*). Serta Apakah dapat Memberikan layanan sesuai hak-hak pemenuhan kebutuhan? (*kesetaraan*) dan apakah masyarakat atau pengguna layanan sudah mengetahui prosedur dan syarat menggunakan layanan (*partisipasi*), dan apakah dapat merespon semua kebutuhan masyarakat baik, ekonomi, politik dan social (*ketanggapan*). Berdasar uraian diatas penulis tertarik dengan tema ini untuk mengkaji lebih dalam dan komprehensif dengan menggunakan pendekatan Studi kasus agar mendapatkan hasil guna menjawab permasalahan yang dimunculkan.

B. Rumusan Masalah

Hasil dari latar belakang yang diuraikan penulis, maka penulis menyusun dapat menyusun rumusan masalah utama menjadi, bagaimana tata kelola pelayanan publik dikantor Disdukcapil Kota Semarang? Sebagai rumusan utama dan untuk rumusan masalah pendukung yaitu, bagaimana penerapan prinsip dari *akuntabilitas, kesetaraan, partisipasi* dan *ketanggapan* dalam tata kelola pelayanan publik?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Setelah merumuskan permasalahan yang akan di kaji dari topik diatas, selanjutnya penulis menguraikan tujuan dari penulisan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana tata kelola pelayanan publik beroperasi di kantor disdukcapil Kota Semarang.
2. Mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang digunakan (*Akuntabilitas, kesetaraan, partisipasi, dan ketanggapan*) dalam proses pelayanan publik di kantor disdukcapil.

D. Manfaat Penelitian

Penulis menguraikan manfaat penelitian secara terperinci menjadi dua yakni, manfaat secara teoritik dan secara praktis. Berikut uraian yang dibentuk penulis;

a. Manfaat Teoritik

- a. Harapan penulis manfaat penelitian ini secara teoritik dapat menciptakan keilmuan baru dalam ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang tata kelola pelayanan publik melalui penerapan prinsip *good governance*, dan penelitian ini bisa menjadi referensi dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas bermutu prima sesuai kebutuhan masyarakat.

b. Manfaat Praktis

- a. Harapan penulis penelitian dapat berguna memberikan gagasan ide bagi pemerintah, masyarakat dan dinas terkait untuk mewujudkan *good governance*. agar terciptanya pemerintahan yang bersih bebas dari praktik KKN.
- b. Manfaat lain harapannya bisa sebagai referensi sumber bagi penulis lain guna melakukan penelitian yang lebih mendalam dan komprehensif

E. Tinjauan Pustaka Terdahulu

Kajian pustaka mengenai pelayanan publik telah banyak dilakukan oleh penulis terdahulu. Kajian pustaka dari penelitian ini berfokus pada pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan (*good governance*). Hasil pencarian penulis kajian pustaka menjadi dua kajian yaitu, pertama pelayanan publik di macam instansi dan bagian kedua merupakan tata kelola pemerintahan (*good governance*) dalam pelayanan Publik

1. Pelayanan Publik

Penulis mereferensi tulisan penelitian terdahulu berdasarkan topik kajian yang berhubungan dengan pelayanan publik. Artikel jurnal pertama ditulis oleh Yayat Rukayat (2017). Kesimpulan dari penelitian ini adalah, penelitian

ini berfokus tempat di Kecamatan Pasirjambu Kab.Bandung tahun 2017. Dengan menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif. dengan membahas kajian dari kualitas penyelenggaraan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan (aspek kehandalan, aspek daya tanggap, aspek jaminan, dan aspek empati). Selanjutnya hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (SDM aparatur, kesadaran masyarakat, dan sarana prasana) dan upaya mengatasi masalah dan hambatan yang dihadapi dalam pelayanan publik tersebut.

Kajian selanjutnya oleh Siti Maryam (2017). Penelitian ini menggunakan teori *good governance* dan pelayanan publik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah, penyelenggaraan dari pemerintahan yang baik mengharuskan setiap komponen baik dari pihak birokrasi maupun dari pihak masyarakat maka dari itu dituntut bisa memberikan pelayanan berdasar kebutuhan pengguna. Esensi pemerintahan yang baik dengan menjalankan sistem desentralisasi sesuai dengan kebijakan otonomi daerah. Beroperasinya pelayanan publik yang bagus mengindikasikan membaiknya kinerja dari pemerintahan. Terdapat lima perbaikan dalam pelayanan publik mulai dari, UU pelayanan publik, pembentukan pelayanan publik satu atap, transparency biaya, pembuatan SOP kerja, serta reformasi pegawai yang sesuai dengan skill pelayanan publik.

Artikel kajian selanjutnya Skripsi Yani Andriesti Fily (2019). Kesimpulan penelitian ini berfokus tempat di Kab.Labuhan Batu Selatan, Medan. Dengan menggunakan teori *Human Governance* dan Pelayanan Publik. hasil pembahasan dari penelitian ini adalah, dari sisi sarana dan prasarana dirasa belum memenuhi kebutuhan operasional, seperti gedung, ruang tunggu, hingga toilet. Ketelititan dari aparatur dirasa cukup dalam bekerja namun hal ini juga disebabkan oleh masyarakat yang mengisi formulir dengan tidak jelas dan lengkap hal ini menyebabkan proses menjadi lama. Walaupun sudah dibentuk website bentuk pengaduan layanan nyatanya masih belum tanggapnya pegawai menerima respown keluhan masyarakat terkait layanan serta tidak dibuatnya kotak saran untuk memberikan masukan. Dan masih banyaknya masyarakat yang belum sadar terkait untuk tertibnya

dalam proses layanan administrative masih belum bisa bersikap seperti antri dan tidak menyelak dalam proses layanan.

2. Good Governance

Penelitian pertama dalam kajian *Good Governance* yang di tulis oleh Sondil E. Nubatonis, Sugeng Rusmiwari, Son Suwasono (2014). Penelitian ini berfokus pada disdukcapil kota malang dan menggunakan metode kualitatif, dimana penelitain ini berfokus pada masalah serta implikasi terhadap penerapan *good governance* dalam pelayanan pembenahan kinerja birokrasi pemerintah. Pembahasan yang didapat berupa dampak yang ditimbulkan dari penerapan prinsip *good governance* sebagai upaya peningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik di disdukcapil kota Malang. Dengan menerapkan tujuh prinsip-prinsip *good governance*, maka factor yang memberikan efek penerapan prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik berupa, skill SDM yang professional, tersedianya sarana yang memadai. Tanggung jawab dari pegawai pelayan yang tinggi, tersedianya informasi publik yang memadai, kebijakan yang diterapkan secara merata dan adil. Dampak yang ditimbulkan dari hal tersebut berupa kemampuan para pegawai semakin meningkat, kesadaran dari aparatur pemerintah dari sisi tugas tanggung jawab menjadi semakin tinggi, serta masyarakat menjadi melek informasi yang diberikan serta mengetahui kebijakan yang ditetapkan. (Sondil E. Nubatonis, 2014)

Selanjutnya penelitian oleh Shinta Tomuka (2013), Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan focus masalah bagaimana implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan pulic serta factor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan prinsip *good governance*. dimana penelitin ini lebih mengarah pembahasan dari sisi ketentuan pelayanan akta jual beli. Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan public, terutama prinsip partisipasi, rule of law (Ketentuan Aturan), transparansi, dan responsive. Kajian yang di dapat dalam wawancara mendalam birokrasi pelayan public cenderung pilih kasih belum sepenuhnya memaksimalkan prinsip-prinsip dari *good governance* walaupun sebagian sudah memenuhi prinsip seperti dalam pelayanan akta jual beli bila memenuhi syarat akan di lakukan proses

berlanjut serta mendapatkan surat keterangan. Dari sisi tanggung jawab dapat dikategorikan menengah lantaran terpenuhinya tanggung jawab dalam pembuatan LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) dimana informasi ini dapat menjadi landasan informasi bagi stakeholder atau customer pengujung layanan dari pengurusan Akte Jual Beli. (Tomuka, 2013).

Selanjutnya penelitian oleh Sri Warjiyati (2018) Dalam Jurnal ini membahas konsep Good Governance dari padangan islam dalam memberikan pelayanan terhadap publik. hasil dan pembahasan berupa good governance sendiri dari pandangan islam dapat di istilahkan sebagai *Ijtihady*. untuk menciptakan pemerintahan yang baik maka perlu adanya konsep *Maslahat Mursalah* hal ini demi menciptakan kemaslahatan dalam pemerintahan, agar terciptanya pemerintahan yang baik dapat berjalan sesuai rencana. Hal ini di peroleh dari pembentukan aturan yang diambil birokrasi pemerintah guna kemaslahatan masyarakat yang dipimpinnya. Digma Good Governance selaras dengan *maqasid al-syiriah* yaitu, menjaga jiwa, menjaga agama, memelihara keturunan, akal, serta harta. Karena pada dasarnya prinsip good governance sama dengan *Maqasid Al-syiriah*. (Warjiyati, 2018).

Selanjutnya penelitian Abd. Rohman, Yayang Santrian Hanafi (2019). Metode yang digunakan ialah penelitian kualitatif dengan focus tempat di kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Dimana focus masalah berdasar pada waktu pelayanan yang relative lambat sebagai problem yang menghambat proses pengurusan dokumen-dokumen penting. Pembahasan dan hasil yang didapat dalam kajian ini berupa pelayanan dapat dikatogerikan baik namun ada sedikit hal yang menjadi factor penghambat berupa ketanggapan pegawai yang masih dikatergorikan rendah, sistem yang masih belum memadai dan prasaranan dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Dari factor eskternal antarlain masyarakat yang masih minimnya informasi terkait persyaratan pelayanan pengurusan. Namun yang menjadi factor pendukung pada penelitian ini dari apa yang didapat pegawai aparatur memberikan layanan dengan ramah. Penelitian ini maka impelementasi prinsip-prinsip good governance tidak hanya dilakukan oleh

pegawai layanan namun bisa diterapkan oleh berbagai pihak mulai dari pemimpin layanan, staf kantor hingga rakyat sebagai customer bila ini bisa diterapkan maka pelayanan bisa dapat dijalankan dengan maksimal tanpa adanya hambatan berupa waktu pelayanan yang lama seperti kasus masalah dalam penelitian ini.

Berdasarkan rincian tinjauan pustaka terdahulu penulis melakukan penelitian Disdukcapil Kota Semarang sebagai penelitian lanjutan dengan konsep judul yang sama dengan penelitian terdahulu yakni tata kelola Disdukcapil namun dengan sudut pandang yang berbeda yakni menggunakan teori *good governance* dan prinsip yang digunakan yakni akuntabilitas, kesetaraan, responsive dan partisipasi. Hal ini di pilih sebagai bentuk pembeda dengan penelitian terdahulu yang hanya menggunakan konsep kualitas pelayanan sekaligus sebagai jawaban dari rumusan masalah yang akan di analisis oleh penulis.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penulis dalam penelitiannya akan mendalami kasus terkait pelayanan publik dikantor Disdukcapil Kota Semarang dimana penulis berfokus terhadap Tata Kelola Pelayanan. Dengan menggunakan metode kualitatif diharapkan mampu mendapatkan suatu hal yang menarik yang bisa dirangkai menjadi gagasan deskriptif secara mendalam dan lebih detail saat penyampaian hasil data yang didapat.

Penelitian ini sifatnya deskriptif, analisis yang digunakan dengan pendekatan induktif. Makna dan proses penelitian berdasar perspektif subyek lebih dilihat dalam kualitatif. Metode penelitian kualitatif disebut juga sebagai penelitian yang bersifat naturalistic, karena latar belakang serta kondisi saat penelitian bersifat alamiah (apa adanya) murni tanpa ada manipulasi atau rekayasa. Jadi, saat penulis saat berada dilapangan dan di luar lapangan keadaan objek yang diteliti bersifat tidak berubah. penulis merupakan instrument bagi penelitian kualitatif itu sendiri yang menjadi kunci penelitian. Penulis yang menetapkan focus penelitian, memilih

narasumber data, pengumpulan data, mengolah data, serta membuat kesimpulan atas apa yang diteliti. (Sugiarto, 2015).

Menurut Sandu Siyoto dalam buku Moleong (2007) metode kualitatif berguna untuk prosedur penelitian yang menciptakan deskriptif data seperti kalimat dan lisan atau kata-kata terhadap orang yang diperhatikan. Metode ini berupaya menghasilkan khas keunikan baik dari organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, maupun dari kelompok, individu serta masyarakat (Dr. Sandu Siyoto, 2015).

Penulis menggunakan pendekatan studi kasus dalam penelitiannya. Menurut Crosswell (1998) dalam bukunya Sri Wahyuningsih dimana studi kasus sendiri merupakan mendalami suatu fenomena terkhusus atau kasus kurun waktu tertentu dan program (event, proses, kegiatan, atau kelompok social) dan menyiapkan informasi dengan jelas serta mendalam dengan menerapkan berbagai macam prosedur pengumpulan informasi data selama waktu tertentu. Pendekatan studi kasus dapat mencari sumber informasi dengan observasi, wawancara, materi audio visual, dokumentasi serta laporan. (Wahyuningsih, 2013)

Merujuk dari latar belakang yang dipaparkan, penulis melihat kasus tata kelola pemerintahan di kantor disdukcapil Kota Semarang secara menyeluruh karena disini penulis sebagai instrument kunci guna menggali data dari kasus yang akan dibentuk guna menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang di uraikan. Penulis menrapkan sifat naturalis dimana latar belakang serta kondisi keadaan tidak ada manipulasi dan rekayasa. Karena penulis terjun secara langsung kelapangan guna melakukan penelitian pada objek yang di teliti. Pendekatan secara kualitatif di karenakan pada focus penelitian yang ditulis, objek penelitian bersifat dinamis dan dapat berubah-ubah sehingga penulis tertarik untuk memahami objek secara mendalam dengan tujuan menjawab pertanyaan rumusan permasalahan yang di munculkan.

2. Sumber Data (Unit Analisis) dan Jenis Data

Penulis mengguna dua jenis data yaitu, Data Primer dan Data Skunder.

1. Data Primer

Data utama penelitian merupakan data primer yang didapat dari sumber data pertama. Data sekunder sebagai data pendukung sekaligus menjadi data pendukung data primer yang didapat dari pihak lain maupun eksternal. Penulis mendapatkan data primer objek utama penelitian yakni, Instansi Kantor Disdukcapil Semarang sebagai obyek utama serta pihak-pihak yang berkaitan serta memiliki hubungan di dalam lingkup instansi Kantor Disdukcapil dan peran dari masyarakat atau pengujung sebagai konstituen.

2. Data Sekunder

Penulis mendapatkan data sekunder dengan cara mengamati berbagai sumber artikel, buku-buku, jurnal penelitian dan berbagai sumber dari berbagai media baik media cetak ataupun media elektronik yang berkaitan dengan tema Tata Kelola (*good governance*) maupun pelayanan publik yang dengan latar belakang Kantor Disdukcapil.

3. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data merupakan proses yang penting dalam penelitian. Pengumpulan informasi atau data dalam pendekatan studi kasus diperoleh dari bermacam sumber informasi. Karena studi kasus sendiri melibatkan pengumpulan data yang relatif banyak guna menciptakan gambaran yang mendetail dari suatu kejadian atau kasus. Menurut Yin terdapat beberapa macam dalam pengumpulan data **pertama**, dokumentasi berisi surat, agenda, laporan peristiwa, proposal, hasil penelitian, evaluasi serta artikel. **Kedua**, rekaman arsip berupa layanan rekaman, survey data, peta, daftar nama dan rekaman pribadi berupa buku harian serta kalender. **Ketiga**, wawancara bersifat *open ended*. **Empat**, observasi langsung. **Kelima**, observasi partisipasi, **Keenam**, perangkat fisik berupa perangkat teknologi alat. (Yin, 1998)

Adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi sendiri merupakan proses mencatat dan pengamatan bersifat sistematis terhadap unsur-unsur yang ada di situasi objek penelitian. Observasi merupakan hal yang kompleks, dimana proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. (Sugiyono, 2014).

Observasi sendiri dilakukan guna memaksimalkan perolehan data oleh penulis. Hal ini menjadi acuan dasar dalam penelitian guna memperoleh data-data real sesuai fakta dan asli kemurnian sebuah data dari objek penelitian. Data lapangan yang diperoleh kemudian diringkas menjadi satu untuk dianalisis lalu menjadi interpretasi dasar dari penelitian. Penulis menggunakan metode observasi non partisipan dan observasi sistematis dimana observer tidak ikut andil dalam bagian observe, lebih menekankan pada pedoman dimana sebagai instrument pengamatan. Dimana penulis mengamati bagaimana proses pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap pengunjung serta masyarakat baik dalam proses kepengurusan KTP EL dan proses pembentukan KIA. Serta mengamati perilaku masyarakat dan pengunjung saat berkunjung di kantor dinas Disdukcapil. Hal ini menjadi penting guna melihat sejauh mana tata kelola pemerintahan di pelayanan publik khususnya instansi Disdukcapil Kota Semarang.

2. Wawancara

Wawancara adalah interaksi yang dilakukan oleh dua individu memiliki maksud untuk memperoleh sumber data atau informasi yang relevan dari informan kunci kepada pewawancara yang dikenai dengan sesi tanya jawab antar kedua individu dengan acuan tanya jawab yang telah disediakan oleh penulis wawancara. Penulis melibatkan beberapa actor yang terlibat seperti kepala dinas, bidang pelayanan, bidang pencatatan serta beberapa pengunjung Kota Semarang yang berjumlah lima belas hingga delapan belas orang.

3. Studi Dokumen dan Literatur

Studi dokumen dilakukan penulis dengan mengumpulkan beberapa dokumen pembantu penelitian seperti gambar, foto, petak, data statistic dan lain sebagainya. Ini bertujuan guna membantu penulis dalam penelitian sebagai data pendukung dalam analisis terhadap objek yang akan dikaji peneliti. Teknik berikutnya ialah dengan menerapkan studi literatur dengan mengumpulkan beberapa data yang berasal dari buku, majalah, surat kabar, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan topik penelitian. Studi literatur bertujuan guna menganalisis teori yang berkaitan dengan focus penelitian yang sedang dilakukan dalam riset penelitian.

4. Teknik Analisa Data

Setelah penulis melakukan melakukan observasi dan pengumpulan data melalui wawancara mendalam. Selanjutnya data akan menjadi jawaban bila sudah dilakukan princiian dan analisis secara mendalam. Analisis temuan lapangan merupakan proses penting dalam melakukan riset penelitian. Proses teknik analisa data pertama dengan penyusunan, pemilihanan kategori serta mengkaitkan isi data dengan teor-teori yang digunakan untuk menghasilkan jawaban dari analisa tersebut.

Menurut Cresswell dalam buku Wahyuningsih (2013) studi kasus memiliki kesamaan dengan etnofgrafi analisisnya terdiri atas “deskripsi teori” tentang kasus dan pengaturannya. Bila kasus menampilkan sebuah peristiwa maka untuk menganalisanya perlu mengumpulkan banyak sumber data guna membuktikan setiap fase dalam perubahan kasus. Bila terdapat kasus yang baru maka menganalisa data guna menetapkan bagaimana kejadian itu bisa terjadi.

Selanjutnya pendekatan studi kasus perlu adanya pengumpulan data yang banyak karena kajian riset mencoba membangun gambaran yang mendalam dari suatu kasus dan peristiwa agar mencapai analisis yang baik sebagai bentuk penyusunan suatu deskripsi yang terinci dari kasus yang akan muncul. (Wahyuningsih, 2013).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis naratif dengan pendekatan narasi, untuk memudahkan pembaca mendapatkan

paradigma dengan cara berpikir dari deskripsi point dan tulisan yang dibuat penulis dengan cara pengumpulan cerita dan *Restorying*. Langkah yang dilakukan penulis ialah melakukan dialog wawancara merekam, mencatat rekaman suara. Penulis menulis data mentah mengidentifikasi data penting, penulis menceritakan kembali masalah yang ada, lalu penulis melakukan kegiatan yang sama secara berulang hingga menemui data jenuh. Setelah itu dirangkai menjadi rangkaian paragraf inti dari hasil data yang telah diolah. (Asfar, 2019)

Dari Teknik analisis data tersebut didalamnya mencakup tiga inti yaitu, Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. (Sugiyono, 2009). Pertama proses reduksi data dengan memilih dan mencocokkan data-data yang merupakan hasil dari data pokok atau hal penting yang dihubungkan, dengan topik penelitian dengan maksud memberi kemudahan pemahaman bagi penulis dari data yang disusun. Langkah berikutnya ialah penyajian data. Setelah proses data terdisplay atau tersusun dilakukan, penulis akan lebih mudah mengerti dan menemukan analisa dari data dilapangan, selanjutnya dari penyajian data tersebut akan lanjut ketahap berikutnya. Setelah proses reduksi data serta penyajian data maka tahap berikutnya hasil analisis data dilakukan proses penarikan kesimpulan sebagai tahap akhir penelitian untuk memberikan jawaban serta masukan dari penelitian yang dilakukan.

Simpulan dari proses analisis data penelitian ini berguna untuk mengetahui tata kelola pemerintahan dalam penerapan prinsip prinsip good governance di kantor Disdukcapil Kota Semarang.

BAB II

***GOOD GOVERNANCE* DAN PELAYANAN PUBLIK**

A. Pelayanan Publik

Pelayanan publik berkaitan erat dengan pemerintahan. Yang mana pemerintah sendiri memiliki peran untuk memberikan pelayanan umum yang bermutu prima dengan konsep *good governance*. pelayanan sendiri tidak dapat terlepas dari kehidupan manusia yang mana kehidupan sehari-hari membutuhkan pelayanan yang bersifat umum dan private. Masyarakat selalu menuntut pelayanan umum yang bermutu prima dari birokrat, sekalipun tuntutan masyarakat sering tidak tercapai sesuai dengan harapan masyarakat. Karena digma masyarakat terkait pelayanan masih beranggapan dipersuit, biaya yang tinggi, serta waktu membutuhkan waktu yang relative lama. Maka dari itu perlu adanya pembenahan dari pelayanan publik yang berfokus pada tubuh pemerintah.

Dalam rumusan UU No.25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian suatu rangka pemenuhan kebutuhan pelayananan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang atau pelayanan administratif yang disediakan pelayanan umum. Sedangkan pendapat lain mengenai pelayanan publik sendiri diartikan sebagai pemberli layanan terhadap kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu kelompok sesuai dengan aturan inti dan tata cara yang telah ditentukan. (Kurniawan, 2005). Pelayanan publik menjadi suatu pemenuhan keperluan dan kebutuhan dari masyarakat oleh aparatur negara. Negara dibentuk oleh publik (masyarakat) dengan memiliki tujuan agar mewujudkan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Yang mana pada hakikatnya birokrat harus bisa menjawab dan memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan masyarakat bukan dari konsep individual namun dari semua kebutuhan yang di harapkan oleh publik misal kebutuhan akan jaminan kesehatan, pendidikan maupun social politik. (Dr. Lijan Poltak Sinambella, 2006).

Harapan dan kepercayaan publik bisa diraih melalui Pelayanan publik. Bila pelayanan publik dijalankan secara bertanggung jawab serta sesuai dengan ketentuan peraturan yang dibentuk. *Akuntabilitas* dari nilai pelayanan yang di berikan dapat mejadi kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Tanggung jawab dari aspek melayani merupakan bagian dari pelayanan publik guna mendapat perhatian berupa kepercayaan dari masyarakat. Kepercayaan masyarakat sebagai landasan dasar untuk menciptakan birokrasi yang baik.

Pelayanan publik merupakan proses usaha yang dijalankan oleh instansi politik pemerintah guna memberikan pertolongan terhadap masyarakat guna mencapai tujuan tertentu bagi khalayak umum. (Moenir, 2002). Maka peran pemerintah dalam pelayanan publik atau umum perlu memiliki tujuan yang dapat memberikan manfaat pada khalayak umum. Pelayanan publik merupakan proses pemberi layanan yang diberikan kepada masyarakat secara professional dan baik berupa barang, jasa, atau administrative sebagai dari keperluan maupun kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang prima dirasa mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Tanggung jawab pemerintah memiliki tugas dalam memberi pelayanan secara professional, optimal serta akuntable. Pelayanan yang prima merupakan cita-cita dan harapan masyarakat guna terciptanya pelayanan yang baik. (Nugroho, 2019)

Pendapat lain mengatakan pelayanan umum ialah pemberi layanan (melayani) kebutuhan orang banyak maupun masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu kelompok organisasi khusus sesuai dengan kebijakan pokok serta tata cara yang berlaku. (Sinambela, 2011). Pelayanan menjadi proses aktivitas atau serangkaian kegiatan yang mimiliki sifat tidak dapat diraba,(kasat mata), terjadi karena sebagai bentuk akibat terjadinya dialog antar konsumen dengan pegawai atau suatu yang diberikan oleh instansi atau pengusaha pemberi pelayanan, pemberi layanan yang dimaksud sebagai memberikan solusi dan memecahkan masalah pada konsumen/pelanggan (Winarsih R. d., 2006).

Berbeda dengan kualitas pelayanan publik dimana dalam Dalam pelaksanaan pelayanan tidak lepas dari kebutuhan produk maupun jasa yang diberikan. Dalam

setiap jasa maupun produk memiliki unsur kualitas didalamnya baik itu berupa barang maupun jasa. Karena kualitas merupakan kesatuan dari ciri dan sifat suatu produk atau jasa pelayanan yang memiliki pengaruh pada nilai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan penggunaannya. Karena sifat dari kualitas itu sendiri mampu memenuhi kebutuhan maupun melebihi harapan pengguna pada saat pelaksanaan pelayanan sesuai standar pelayanan yang berlaku (Sinambella, 2006).

Dalam kualitas pelayanan tolak ukurnya tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani namun lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani. Karena pengguna yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur dan menilai kualitas pelayanan berdasar harapan-harapan pengguna dalam memenuhi kepuasan dan kebutuhannya. Pelayanan dapat di katakan memuaskan atau berkualitas apabila pelayanan publik tersebut dapat memenuhi segala kebutuhan dan harapan masyarakat, bila pengguna masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan. Maka dapat dipastikan pelayanan tersebut tidak berkualitas maupun tidak efisien.

Pelayanan publik dalam sudut pandang islam sendiri Rasulullah SAW membimbing kita agar berusaha guna menjadi manusia yang bermanfaat terhadap sesama, hingga beliau menjadikan “bermanfaat terhadap sesama” sebagai baik tidaknya kualitas iman seseorang hal tersebut diamanatkan dalam hadist yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah “sebaik baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”.

Dalam kitab Shahih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan hadits

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا ، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ ، يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا ، سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ ، وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا ، سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ ، وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ ، وَيَتَدَارَسُونَهُ بَيْنَهُمْ ، إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ ، وَعَشِيَتْهُمْ الرَّحْمَةُ ، وَحَفَّتْهُمُ الْمَلَائِكَةُ ، وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ ، وَمَنْ بَطَأَ بِهِ عَمَلُهُ ، لَمْ يُسْرِعْ بِهِ نَسَبُهُ

yang memiliki arti, “Dari Abu Hurairah telah menceritakan kepada Rasulullah SAW: *Barang siapa yang membebaskan seorang muslim dari suatu kesusahan yang dialaminya di dunia, niscaya Allah balas membebaskannya dari suatu kesusahan diantara kesusahan yang dialaminya di hari kiamat nanti. Dan Barang siapa yang memberikan kemudahan kepada orang yang tertimpa kesulitan, niscaya Allah akan balas dengan memberikan kemudahan dalam urusannya, baik di dunia maupun di akhirat. Dan barang siapa yang menutupi kelemahan seorang muslim, niscaya Allah akan balas menutupi kelemahannya, baik di dunia maupun di akhirat, dan Allah senantiasa akan menolong hamba-Nya selama ia menolong saudaranya.*” Hadist tersebut diriwayatkan oleh, Muslim No.2699, Ahmad II/252, 325, Abu Dawud No, 3643.

1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk melakukan proses pelayanan terdapat aktor yang menyelenggarakannya. Dalam pelayanan publik terdapat juga pengguna layanan publik, pengguna layanan merupakan individu, masyarakat, lembaga pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah. Selain pengguna layanan, dalam pelayanan publik terdapat penyelenggara pelayanan publik. Dalam (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik) diamanatkan bahwa Instansi Pemerintah sebagai satuan kolektif, yang meliputi Satuan organisasi atau Satuan Kerja Departemen, Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tertinggi Negara, serta Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk didalamnya Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik.

Pandangan masyarakat terhadap pelayanan publik memiliki konotasi yang kesamaan dalam pelayanan. Namun kenyataannya berbeda hal ini bisa diperhatikan berdasar pada organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau umum dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu, Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh lembaga atau organisasi private merupakan penyedia jasa atau barang publik yang diselenggarakan oleh pihak swasta. Seperti rumah

sakit swasta, sekolah swasta hingga PTS dan lembaga asuransi swasta. (Dr. Taufiqurokhman, 2018).

Yang kedua penyelenggaranya dilaksanakan oleh organisasi publik. Dari hal tersebut masih dapat dibedakan menjadi dua yaitu **Primer** dan **Sekunder**

1. Bersifat Primer, merupakan semua penyediaan jasa atau barang publik diselenggarakan oleh pemerintah, dimana dalam pelaksanaannya hanya ada satu yang mengoperasikan yaitu pemerintah itu sendiri dan mau tidak mau pengguna harus memanfaatkannya atau menggunakannya contoh, pelayanan sipir, pelayanan perizinan lingkungan, atau layanan imigrasi.
2. Bersifat Sekunder, segala penyediaan jasa atau barang publik diselenggarakan oleh pemerintah namun tidak bersifat wajib customer menggunakan layanan karena ada pengganti penyelenggara pelayanan. Contoh transportasi angkutan umum swasta dan transportasi milik pemerintahan. (Dr. Taufiqurokhman, 2018).

Proses kegiatan pelayanan publik berkaitan erat dengan lembaga pemerintahan. Karena pemerintah sebagai pemain penting selaku penyelenggara pelayanan yang dipilih oleh masyarakat. Dan setiap daerah memiliki hak, kewajiban dan wewenang daerah otonom dalam menjaga, mengatur, dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dari kepentingan dan kebutuhan masyarakatnya sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku.

Dengan dibentuknya kebijakan otonomi daerah cita-cita dan harapan masyarakat dapat terwujud memberikan dampak nyata secara langsung menyeluruh dan merata terhadap peningkatan mutu pelayanan masyarakat. Dengan ini pelimpahan hak wewenang dari pemerintah pusat diberikan ke pemerintah daerah agar terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan birokrasi yang efisien dan efektif membuka bagi pelaksana pemerintah daerah untuk berkontribusi dengan melakukan inovasi terhadap masyarakat dengan melihat latar belakang dan kondisi masyarakat.

2. Jenis Pelayanan

Pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan dalam segala aspek kebutuhan. Dimana kebutuhan sehari-hari dapat diidentifikasi dengan melihat

pelayanannya mulai dari pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pelayanan-pelayanan ini bisa ditemukan dari berbagai tempat, instansi, lembaga resmi maupun milik swasta.

Dalam pelayanan publik terdapat jenis-jenis pelayanan yang dibagi menjadi tiga dari ciri, sifat kegiatan dalam proses pelayanan, serta produk yang dihasilkan. Yaitu **pelayanan administratif**, pelayanan ini merupakan unit kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, penelitian, dokumentasi serta kegiatan tata usaha lainnya yang menghasilkan dokumen penting seperti, sertifikat penting, surat izin rekomendasi dan keterangan tertulis contoh jenis pelayanan administratif berupa sertifikat tanah, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, KK, KIA), akte kelahiran, Surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) dan sebagainya. Selanjutnya **pelayanan barang**, jenis pelayanan ini berupa penyediaan dan pengolahan bahan yang sifatnya berwujud fisik termasuk distribusi barang. Contohnya berupa pelayanan listrik, pelayanan air bersih, telfon, serta pembangunan infrastruktur seperti jalan dan jembatan. Selanjutnya **pelayanan jasa**, dimana jenis pelayanan ini memenuhi penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pelaksanaannya tersistematis dan pasti, produk berupa jasa yang langsung dapat menerima manfaat namun bersifat sementara dalam waktu tertentu. Contohnya pelayanan angkutan, darat, laut, udara, pelayanan kesehatan, pelayanan pos dan pemadam kebakaran (Dwimawanti, 2004).

3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan dari harapan dan cita-cita masyarakat yang dipilih masyarakat melalui pemerintah dan dibentuk sekaligus dijalan oleh pemerintah dan didalamnya terbentuk kesatuan unsur-unsur. Pelayanan publik atau umum sendiri juga terdapat unsur-unsur yang saling berhubungan. Unsur-unsur kegiatan pelayanan publik diperlukan sebagai pendukung proses jalannya pelayanan yang dibutuhkan dan sesuai dengan tujuan di bentuknya pelayanan.

Unsur-unsur pelayanan publik merupakan pondasi guna keberlangsungan proses pelayanan (Atep Adya, 2003). Unsur pelayanan publik dibagi menjadi;

- a. **Penyedia Layanan**, merupakan pihak yang dapat memberikan suatu layanan kepada konsumen atau pengguna layanan, baik berupa layanan

dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).

- b. Penerima Layanan**, merupakan pihak internal yang disebut sebagai pengguna atau konsumen pelayanan (*costumer*) yang menerima berbagai macam jenis pelayanan,
- c. Jenis Layanan**, layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan terhadap pihak yang membutuhkan suatu layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan**, dalam memberikan layanan, penyedia jasa layanan harus memfokuskan terhadap tujuan utama dari pelayanan, berupa kepuasan pengguna atau pelanggan. Hal ini menjadi faktor penting karena tingkat kepuasan penggunaan mempengaruhi kualitas dari pelayanan maupun barang atau jasa.

4. Asas-Asas Pelayanan

Untuk memaksimalkan pelayanan publik yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna umum, penyelenggaraan pelayanan harus bisa memenuhi asas-asas pelayanan. Asas pelayanan dibentuk sebagai pengoptimalan dalam proses pelayanan asas-asas pelayanan mengutip dari (Ratminto, 2005, p. 18). Asas-Asas Pelayanan Meliputi;

1) **Transparancy**

Terbukanya informasi, diakses sangat mudah oleh pengguna jasa layanan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan informasi maupun data.

2) **Kondisional**

Fleksibel dalam memberikan dan menerima layanan dengan memegang prinsip efisiensi dan efektif saat proses pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pengguna layanan.

3) **Partisipascy**

Meningkatkan dan menumbuhkan kesadaran masyarakat yang aktif dalam keikutsertaan dalam pembentukan kebijakan maupun keputusan bersama.

4) **Akuntabale**

Dapat bertanggung jawab dengan penuh terhadap masyarakat dalam bentuk kinerja pelayanan apakah proses pelayanan berjalan dengan maksimal dan berhasil maupun tidak berhasil sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

5) **Kesamaan Hak**

Adanya kesetaraan pelayanan tanpa adanya diskriminatif tanpa membedakan status sosial maupun background individu.

6) **Keseimbangan hak dan kewajiban**

Pemberi layanan dituntut bisa memenuhi segala kebutuhan hak pengguna layanan maupun kewajiban.

5. Prinsip Pelayanan Publik

Pelaksanaan pelayanan publik perlu adanya landasan dan acuan dalam proses pelayanan diharap para birokrasi dapat memegang teguh prinsip pelayanan publik yang berlaku. Aparat pegawai birokrasi dapat mengikuti prinsip yang sudah dibentuk sesuai dengan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Di amanatkan bahwa dalam melaksanakan pelayanan publik atau umum harus bisa memenuhi prinsip-prinsip yang dibentuk yaitu;

1) **Kesederhanaan**

Berhubungan antar prosedur, mudah dipahami masyarakat, mudah dijalankan terkait prosedur pelayanan publik.

2) **Kejelasan**

- a) Teknik persyaratan dan administratif pelayanan publik.
- b) Yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam pemenuhan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa/persoalan dan sebagainya dalam pelayanan publik ialah pegawai serta pejabat aparatur.
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3) **Kepastian Waktu**

Ketentuan waktu yang disepakati bersama sebagai bentuk penyelesaian pelayanan publik.

4) **Akurasi**

Produk pelayanan publik yang dapat diterima meliputi unsur benar dan tepat.

5) **Keamanan**

Pemberikan rasa aman dan hukum yang jelas dan pasti saat proses dan produk pelayanan.

6) Tanggung Jawab

Bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan umum yang ditunjuk secara resmi sebagai Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika) yang lengkap. tercukupnya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai.

8) Kemudahan Akses

Memadainya tempat dan lokasi sarana pelayanan, mudah diakses oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan

Menjunjung tinggi sikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta ikhlas dan memberikan pelayanan.

10) Kenyamanan

Lingkup pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

B. Good Governance

Birokrasi Indonesia menerapkan konsep baru dalam pelaksanaan pemerintahan yakni, *Good Governance*. dimana konsep ini sudah banyak dipahami oleh lembaga akademisi, ekonomi, lembaga swadya masyarakat dan lembaga pemerintahan. Dalam proses demokratisasi, *good governance* sering dipahami oleh berbagai pihak untuk menciptakan ruang partisipasi yang cukup luas bagi actor dan lembaga diluar pemerintahan sehingga terdapat kekuasaan dan pembagian peran yang seimbang baik Negara, *Civil Society*, dan mekanisme pasar. Dengan adanya pembagian peran dan hak yang seimbang serta saling melengkapi antar ketigar unsur tersebut bukan hanya terbentuknya *check and*

balance, namun dapat menghasilkan hubungan baik dengan ketiganya dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pengertian *good governance* memiliki berbagai macam makna namun secara sederhana “*Governance*” memiliki arti tata pemerintahan dan untuk “*Good*” sendiri memiliki makna baik, maka dapat disimpulkan secara mudah menjadi pemerintahan yang baik. Untuk menerapkan konsep *good governance* birokrasi pemerintah perlu pembenahan dari pelaksanaan *badgovernance* (pemerintahan yang buruk) dimana kinerja dan praktik dari KKN masih banyak ditemukan ditubuh birokrasi pemerintahan baik pusat maupun pemerintahan daerah. Dalam pelaksanaannya pemerintah dituntut bisa memberikan mutu pelayanan terhadap masyarakat yang dilayani. Karena sejatinya pemerintah merupakan pihak yang melayani bukan dilayani oleh pihak masyarakat.

Governance sebagai penentu baiknya hubungan dari pihak pemerintah dan masyarakat yang dilindungi serta dilayani. Cakupan *governance* sendiri terdapat tiga point penting yaitu, *state* (negara/pemerintahan), *society* (masyarakat), serta *private sector* (pengusaha/dunia usaha). Mengutip dari UNDP (*Word Conference on Governance*), 1999. *Good governance* dalam ranah pelayanan publik sebagai proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan ikutnya stakeholders dalam berpartisipasi terhadap semua kegiatan perekonomian, social politik, dan pemanfaatan dari berbagai aspek sumber daya keuangan, alam, serta manusia sebagai kepentingan rakyat yang mengedepankan asas. Keadilan, pemerataan, efisiensi, persamaan, akuntabilitas serta transparansi (Porf. Dr HJ. Sedarmayanti, 2012).

Makna dari *good governance* sendiri merupakan pengelolaan pembangunan yang diharapkan bisa sebagai ketentuan penting bagi kuatnya pembangunan negara serta bangsa yang berorientasi terhadap terciptanya tujuan dan cita-cita idel yaitu kesejahteraan masyarakat. *Good governance* ialah gabungan dari dua istilah “*Good*” dan “*Governance*” yang mana arti dari *good* merupakan “Nilai-nilai Dasar” (Universal) dimana bepetegang teguh terhadap keputusan rakyat yang dirasa bisa meningkatkan kemandirian dan keadilan untuk bersama. Sedangkan *governance* sendiri adalah sebagai cara yang diterapkan oleh penguasaan negara

dalam mengelola sumber daya baik dari social dan ekonomi guna pertumbuhan masyarakat. Dari kesimpulannya *good governance* sebagai usaha kolektif dan sinergis di elemen seperti negara, masyarakat, serta elemen swasta yang memegang nilai-nilai universal guna menjalankan pemerintahan negara yang efisien, solid, efektif, akuntable, serta memiliki rasa adil dalam mewujudkan kesejahteraan bersama masyarakat (Basuki, 2018).

Perwujudan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik sendiri tidak luput dari keberhasilan etos kinerja pegawai maupun birokrasi. Konsep *good governance* bisa menjadi landasan dalam persoalan baik buruknya kinerja suatu lembaga resmi maupun non resmi. Walau pandangan masyarakat terkait *good governance* sebagai perubahan konsep tubuh birokrasi yang menjadi lebih baik, namun *Good Governance* bisa menjadi salah satu tolak ukur kinerja suatu instansi atau organisasi, dimana didalamnya terdapat konsep *akuntabilitas* serta *transparansi*. Tujuan akhir dari dibentuknya konsep *good governance* ialah terlaksananya prinsip *akuntable* dan pelayanan yang prima. Komitmen dari suatu organisasi atau instansi dapat mempengaruhi peningkatan motivasi dan kinerja aparatur pemerintah dalam melaksanakan control dengan baik agar terciptanya pelayanan yang baik berbasis *good governance*. Baik buruknya kinerja dari suatu organisasi atau instansi yang baik terdapat transparansi dan akuntabilitas dalam penerapannya, hal ini menjadi salah satu syarat mutlak dalam membentuk *good governance* (Jefri, 2018).

Walaupun *good governance* bisa menjadi tolak ukur etos kinerja aparatur pegawai, World Bank memaknai *good governance* sebagai pelaksanaan menjemen pertumbuhan yang solid serta bertanggung jawab yang mana sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, pencegahan korupsi baik dalam adminsitratif maupun politik, melaksanakan sifat disiplin anggaran serta penciptaan *Political framework* dan legal bagi pembangunan usaha (Mardiasmo, 2009).

Pelaksanaan pemerintahan yang bertanggung jawab dan solid serta efisien dan efektif dengan melindungi keterikatan hubungan yang konstruktif diantara domain domain yang lain merupakan bagian dari *good governance*. Secara

konseptual tata kelola pemerintahan yang baik memiliki pemahaman yang berbeda, yakni nilai prinsip tinggi untuk keinginan dan kehendak dari rakyat dan norma yang dapat menumbuhkan potensi *skills* individu masyarakat dalam mencapai kemandirian, pertumbuhan yang berlanjut serta berkeadilan social. (Jefri, 2018).

Good governance bisa dikatakan adil dan sosialis bila salah satu syarat pemenuhan aspirasi masyarakat bisa terserap dengan baik dan maksimal dalam mewujudkan cita-cita dan tujuan bangsa negara. Untuk mewujudkan itu perlu adanya pembaharuan dan penerapan sistem terbaru, mulai dari tanggung jawab yang jelas, tepat, dan nyata. Sehingga dalam pelaksanaan pemerintahan bisa berjalan maksimal dan bebas dari praktik KKN. Konsep *good governance* sendiri timbul dilatar belakang oleh beberapa factor. Namun dari semua mencakup satu yaitu karena pemerintah yang tidak bisa menghadapi era globalisasi yang penuh dengan daya saing yang kuat dengan standarisasi kompetensi yang tinggi. Yang mana pemerintah untuk posisi sekarang tidak lagi sebagai pemain yang menyetir (steering) namun mengharapkan civil society dan pihak swasta yang menjadi peran utama dengan memiliki sifat kemandirian.

Good Governance merupakan bagian dari proses terbentuknya penyelenggaraan di tingkat kekuasaan negara dalam pelaksanaan penyediaan publik yang biasa disebut “*goods*” and “*service*” yang disebut *governance* (pemerintah atau pemerintahan) dan untuk pratiknya sendiri yang disebut *good governance*. Negara memiliki cita-cita yang menjadi sebuah misi dalam penyelenggaraannya yang biasa disebut *good governance* termasuk Indonesia. Prinsip yang mengatur sebuah pemerintahan dapat merubah layanan publik menjadi efisien, sistemnya bisa dipercaya, serta administrasinya bisa bertanggung jawab terhadap masyarakat atau publik. (Santoso, 2008).

1. Prinsip-prinsip *good governance*

Guna memahami makna kemurnian dari *good governance* perlu memahami secara mendalam prinsip yang terkandung di dalamnya. Hal ini menjadi tujuan tolak ukur (indikator) baik buruknya kinerja pemerintah. Adapun prinsip *good governance* merujuk *United Nations Development Programe (UNDP)* dalam

Serdamayanti (2012:13) prinsip-prinsip *good governance* yang dikembangkan meliputi:

1. *Partisipacy*. Aktiv dan terlibatnya masyarakat dalam pembentukan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui instansi perwakilan yang dapat menyerap aspirasi masyarakat. Partisipasi dibentuk berdasar dari nilai kebebasan berpendapat dan berbicara serta aktif berpartisipasi secara konstruktif.
2. *Rule of Law*. Sistem hukum tegas, adil dan diterapkan tanpa pandang bulu dengan sistem mengikat dan memaksa tanpa melihat latarbelakang individu maupun status social masyarakat.
3. *Transparancy*. Transparansi dibentuk atas dasar kebebasan mendapatkan informasi secara terbuka dan murni tanpa adanya manipulasi informasi atau data dari berbagai pihak, dan dapat diakses oleh masyarakat umum sebagai kebutuhan informasi maupun data.
4. *Responsivines*. Prinsip ini dibentuk berdasar pada sumber daya manusia atau aparatur pegawai dalam menerima, memberi dan mengavaluasi pelayanan harus bisa tanggap cepat dan cermat dalam proses pelayanan terhadap kebutuhan jasa dari masyarakat.
5. *Cosensus Orientation*. Berorientasi terhadap kepentingan masyarakat luas karena pelayanan publik bersifat melayani kebutuhan serta keperluan masyarakat atau pengguna layanan.
6. *Equity*. Persamaan hak dan kesetaraan setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama dalam pelaksanaan layanan tanpa melihat status social dan latar belakang individu.
7. *Efektivitas dan Efisien*. Pengurusan dan manajemen sumber daya publik harus dimanfaatkan secara maksimal berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif) serta bertanggung jawab.
8. *Akuntabilitas*. Merupakan bentuk dari pertanggung jawaban pegawai maupun birokrasi terhadap masyarakat selama proses dan pelaksanaan pelayanan publik.

9. *Strategic Vision (New Prinsip)*. Merupakan bentuk usaha penyelenggaraan pemerintah dan masyarakat sipil untuk melihat jauh kedepan dengan visi telah ditetapkan.

Dari Sembilan karakteristik dan prinsip tersebut saling berhubungan dan mengikat serta tidak dapat berdiri sendiri, dalam pelaksanaan pemerintah yang bertanggung jawab dan solid, konsep ini dapat menjaga sinergi antar elemen dari pihak pemerintah, masyarakat sipil dan *private sector*.

2. Tujuan Penyelenggaraan Good Governance

Menurut FCGI (*Forum for Corporate Governance in Indonesia*) secara sederhana tujuan *good governance* menjadi nilai tambah yang diciptakan untuk semua pihak yang berkepentingan. (Denhardt, 2013). Implementasi dari *good governance* berguna untuk memastikan instansi yang dipilih telah berhasil dan asset perusahaan terjaga dengan baik dan benar. Tujuan berikutnya agar perusahaan atau lembaga bisa menimplementasikan nilai dan berjalanya usaha yang sehat, kegiatan yang terbuka dan terbentuknya *balance* antara usaha hasil tujuan ekonomi dengan fokus social ekonomi perusahaan atau lembaga. Disamping itu *good governance* lebih menfokuskan terhadap proses, sistem, peraturan prosedur yang formal maupun pembentukan peraturan informal yang menstruktur suatu organisasi dimana setiap peraturan dan kebijakan harus dilaksanakan serta ditaati. Selain itu tujuan konsep *good governance* menekan pengoptimalan efisiensi dan efektivitas dalam hal penggunaan sumber daya kelompok yang sesuai dengan tujuan kelompok. (Haslinda, 2021)

Untuk mencapai pengelolaan manajemen yang efisien diperlukan instrument baru yakni *good governance* guna memastikan suatu pengelolaan terlaksana dengan baik. Implementasi konsep *good governance* terdapat dua focus penting dalam penyelenggaraannya, yakni yang **pertama**, pentingnya pemenuhan hak untuk mendapatkan informasi secara jelas, akurat (benar) serta tepat waktu sesuai ketentuan berlaku. Yang **kedua**, lembaga memiliki kewajiban untuk melakukan pengungkapan (*disclosure*) secara tepat waktu, akurat dan yang paling penting *transparency* keterbukaan informasi terhadap kinerja pencapaian perusahaan, kepemilikan dan *stake holder* (Dwiyanto, 2008).

Good governance menghasilkan manfaat yang banyak tidak hanya etos kinerja organisasi atau lembaga melalui supervisi namun juga mengcontrolling kinerja pengelolaan (manajemen) serta akuntabilitas (tanggung jawab) manajemen terhadap pemangku kekuasaan lainnya. Dengan berdasar pada kerangka kebijakan dan peraturan yang berlaku. Dengan mengimplementasikan *Good Governance* suatu lembaga diharapkan bisa;

- a) Mengoptimalkan efisiensi dan efektivitas suatu lembaga dalam usahanya untuk mencapai tujuan visi tersebut
- b) Meningkatkan *value* suatu lembaga dan meningkatkan citra lembaga tersebut terhadap publik yang luas dalam jangka waktu yang Panjang.
- c) Menjaga dan melindungi hak dan kewajiban dari para pengguna (*stakeholders*)
- d) Memberikan landasan referensi yang memungkinkan controlling dapat berjalan secara efektif sehingga menghasilkan *check and balances* di suatu lembaga.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, dalam peraturan tersebut diamanatkan bahwa tujuan dari dibentuknya “*Good Governance*” merupakan:

- 1) Tubuh birokrasi yang bersih, dimana aparaturnya dan sistem pengelolaannya berkontribusi berdasar pada kebijakan dan nilai-nilai yang dapat mengantisipasi munculnya berbagai tindak penyimpangan dan perilaku tercela berupa korupsi, kolusi dan nepotisme.
- 2) Birokrasi yang efisien, efektif dan produktif, merupakan birokrasi yang dapat memberikan dampak kinerja positif (manfaat) terhadap masyarakat serta mampu menyelenggarakan tugas cepat, cermat dan berdaya guna serta hemat (biaya, waktu dan tenaga).
- 3) Birokrasi yang transparan, dimana birokrasi yang bisa membuka diri terhadap masyarakat untuk mendapatkan informasi yang benar tidak adanya manipulasi dan diskriminatif dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak pribadi, golongan dan Rahasia Negara.

- 4) Birokrasi yang melayani pengguna, merupakan birokrasi yang tidak pamrih untuk dilayani oleh masyarakat. Birokrasi yang memberikan pelayanan dengan bermutu prima dan tulus terhadap masyarakat dan public. (Haslinda, 2021)

Dalam menjalankan dan mengembangkan konsep *good governance* pemerintah wajib membentuk keputusan dan tindakan yang strategis. Luasnya permasalahan yang ditemui, kompleksitas dari permasalahan yang ada dan terbatasnya tenaga (SDM) pemerintah dan non pemerintah guna melakukan pembaharuan konsep *good governance*. realitas yang ada pada tubuh birokrasi pemerintahan Indonesia dikonotasikan *badgovernance* (pemerintahan yang buruk) maka pelaksanaan konsep *good governance* pada birokrasi Indonesia perlu peran yang strategis melalui pelayanan publik yang mencirikan sebagai nilai-nilai yang melekat pada *good governance*. karena pelayanan publik merupakan salah satu cara alternative menarik kepercayaan publik dari dekat.

Dalam kajian ini penulis menggunakan prinsip **Akuntabilitas, kesetaraan, partisipasi, dan ketanggapan**. Dalam prinsip *good governance* terdapat indikator penentu dalam menerapkan prinsip-prinsip tersebut pertama *partisipasi*, dimana indikator utama dari prinsip ini yaitu adanya pemahaman lebih dari penyelenggara pemerintah terkait metode dan proses partisipasi masyarakat. Indikator selanjutnya pengambilan keputusan yang didasarkan atas consensus bersama. Kedua *Equity* (keadilan) indikator dari prinsip ini ialah berkurangnya kasus diskriminasi, meningkatnya gender kesetaraan baik dalam meningkatnya pengisian jabatan sesuai kesetaraan gender. Ketiga, *akuntabilitas*, indikator dalam prinsip ini ialah adanya kesamaan antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan. Berlakunya sanksi yang ditetapkan pada setiap kesalahan dan kelalaian dalam proses pelaksanaan. Selanjutnya *responsiveness* daya tanggap, indikator dalam prinsip ini ialah tersedianya layanan pengaduan dengan standar yang mudah dipahami oleh pengguna serta adanya tindak lanjut yang cepat dari laporan serta pengaduan.

Berdasarkan rumusan masalah diatas penulis menggunakan prinsip *good governance* untuk membatasi kajian penulis menggunakan empat prinsip yakni *Akuntabilitas, Equity, Responsivines, dan Partisipacy*. Dari setiap prinsip yang digunakan ini di harapkan dapat menjawab rumusan masalah yang dimunculkan. Pertama **Akuntabilitas**, merupakan sebuah pemenuhan tanggung jawab pelaksanaan yang harus bisa dipertanggung jawabkan terhadap pengguna, masyarakat serta lembaga orotitas pusat yang bekepentingan.

Akuntabilitas	Indikator Akuntabilitas
	Adanya Kesesuaian Antara Pelaksanaan Dengan Standar Prosedur Pelaksanaan
	Adanya Sanksi Yang Ditetapkan Pada Setiap Kesalahan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Atau Kegiatan
	Berkurangnya praktik KKN

Selanjutnya prinsip **Kesetaraan**, merupakan kesetaraan yang mendapatkan hak hak dan kewajiban yang diberikan seperti adil, jujur, sama rata tanpa melihat status sosial masyarakat. Karena pengguna pelayanan memiliki hak yang sama dimata pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan kesetaraan tidak ada pembeda satu dengan satu yang lainnya.

Kesetaraan	IndikatorKesetaraan
	Meningkatnya Pengisian Jabatan Sesuai Dengan Ketentuan Gender
	Berkurangnya Kasus Diskriminasi

Selanjutnya **Partisipasi**, semua warga masyarakat memiliki hak yang sama dan kesempatan yang sama dalam melakukan perumusan dan pemilihan

keputusan pembangunan pelayanan sebagai penentu arah dan perkembangan pelayanan yang diharapkan dimasa depan.

Partisipasi	Indikator Partisipasi
	Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik
	Strategi yang digunakan untuk meningkatkan partisipasi pembangunan
	meningkatnya kuantitas dan kualitas saran, kritikan, serta masukan dari masyarakat
	pengambilan keputusan berdasarkan konsensus bersama serta berubahnya sikap dan tindakan dalam pembangunan

Selanjutnya **Ketanggapan** dimana instansi dan lembaga diwajibkan bisa memberikan respon yang baik terhadap pengguna baik dalam hal pelaksanaan pelayanan, pemberian informasi hingga merespon keluhan hingga menerima masukan kritikan dan saran yang sifatnya membangun. (Prof Dr.H.I Nyoman Sumaryadi, 2016).

Ketanggapan	Indikator Ketanggapan
	Pemberian Informasi Pelayanan
	Tanggapnya Dalam Menerima Pengaduan

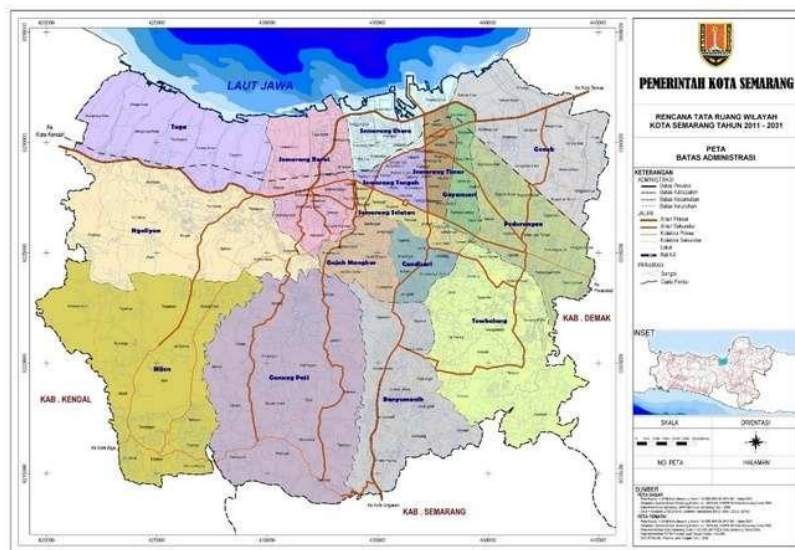
BAB III

DISDUKCAPIL KOTA SEMARANG DAN PELAYANAN PUBLIK KANTOR DISDUKCAPIL KOTA SEMARANG

1. Gambaran Umum Kota Semarang

a. Kondisi Geografis Kota Semarang

Kota Semarang bagian dari Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah yang terletak dibagian Utara Jawa Tengah. Merupakan jalur utama antara Surabaya-Semarang-Jakarta. Kota Semarang memiliki ciri khas sebagai pusat perdagangan serta Kota Jasa. Dengan semboyan Kota Atlas maksud dari Kota Atlas tidak identik dengan filosofi Yunani namun memiliki makna sebagai Kota yang, Aman, Tertib, Lancar, Asri dan Sehat. Untuk luas wilayah Kota Semarang adalah 373,7 km² atau seluas 37.369,568 H. (Badan Pusat Statistik Kota Semarang, 2020).



Gambar 1 Peta Administrasi Kota Semarang 2021, Sumber;
<https://pamboedifiles.blogspot.com/2012/08/peta-administrasi-kota-semarang.html>

Kota Semarang terletak di antara garis 6° 50' - 7° 10' Lintang Selatan dan garis 109° 35' - 110° 50' Bujur Timur. Dibatasi sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kendal, sebelah Timur berbatasan dengan kabupaten

Demak, sebelah Selatan berbatasan dengan kabupaten Semarang dan sebelah Utara dibatasi oleh Laut Jawa dengan panjang garis pantai meliputi 13,6 Km. Ketinggian Kota Semarang terletak antara 0,75 sampai dengan 348,00 di atas garis pantai. (Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, 2021).

b. Kondisi Demografis

Kota Semarang merupakan penduduk terpadat setelah Kota Jakarta dan Kota Surabaya berdasar dari data Penduduk Kota Semarang Juli 2021 dengan rasio laki-laki 832,069 dan untuk perempuan di rasion angka 848,989 dengan total jumlah penduduk 1,681,068. (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, 2021).

Dengan Pembagian pemetaan menjadi enam belas bagian setiap daerah menjalankan tugasnya masing-masing dengan bertanggung jawab dengan pemerintah pusat Kota Semarang sesuai yang diamanatkan dalam UU Otonomi Daerah.

Berikut Data Tabel Ringkasan Jumlah Penduduk dan Luas Wilayah.

Kecamatan	Jenis Kelamin		Total	Luas Wilayah / Area (Km ²)
	Laki-Laki	Perempuan		
Semarang Tengah	29,264	31,679	60,943	6,14
Semarang Barat	77,631	79,968	157,599	21,74
Semarang Utara	61,802	63,550	125,352	10,97
Semarang Timur	35,314	37,354	72,668	7,7
Gayamsari	36,579	37,096	73,675	6,177
Gajah Mungkur	29,138	30,068	59,206	9,07
Genuk	59,204	58,897	118,101	27,39
Pedurungan	96,416	97,890	194,306	20,72
Candisari	39,334	40,583	79,917	6,54
Banyumanik	69,894	71,435	141,329	25,69
Gunung Pati	47,964	47,922	95,886	54,11
Tembalang	91,207	91,906	183,113	44,2

Tugu	17,121	17,012	34,133	31,78
Ngaliyan	69,979	70,586	140,565	37,99
Mijen	37,906	37,947	75,853	57,55
Semarang Selatan	33,316	35,096	68,412	5,928
Total	832,069	848,989	1,681,058	373,7 (luas Wilayah)

Tabel 1 Jumlah Penduduk dan Luas Wilayah Kota Semarang 2021 (Data Dispendukcapil 2021 dan Badan Pusat Statistik Kota Semarang 2021)

c. Administratif Wilayah Kota Semarang

Untuk melaksanakan amanat dari UU otonomi daerah Pemerintah Kota Semarang mewujudkan harapan tersebut melalui pelayanan. Dari aspek administratif, Kota Semarang terbagi atas 16 wilayah Kecamatan dan 177 Kelurahan. Luas wilayah Kota Semarang tercatat 373,70 Km². Luas yang ada, terdiri dari 39,56 Km² (10,59%) tanah sawah dan 334,14 (89,41%) bukan lahan sawah. Menurut penggunaannya, luas tanah sawah terbesar merupakan tanah sawah tadah hujan (53,12%), dan hanya sekitar 19,97% yang dapat ditanami 2 (dua) kali. Lahan kering sebagian besar digunakan untuk tanah pekarangan/tanah untuk bangunan dan halaman sekitar, yaitu sebesar 42,17% dari total lahan bukan sawah. (Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman, 2021)

Wilayah Kota Semarang identik dengan area geostrategis karena posisi dijalur lalu lintas ekonomi pulau Jawa, dan sebagai penghubung pembangunan Jawa Tengah yang terdiri dari empat simpul pintu gerbang yakni koridor pantai Utara; koridor Selatan ke arah kota-kota dinamis seperti Kabupaten Magelang, Surakarta yang dikenal dengan koridor Merapi-Merbabu, koridor Timur ke arah Kabupaten Demak/Grobogan; dan Barat menuju Kabupaten Kendal. Hal ini menjadi perkembangan dan pertumbuhan Jawa Tengah, Semarang memiliki peranan aktif terutama dengan dibentuknya pelabuhan, jaringan transport darat (jalur kereta api dan jalan) serta transport udara yang merupakan potensi bagi simpul transportasi Regional Jawa Tengah dan Kota Transit Regional Jawa Tengah. Yang menjadi point penting selanjutnya merupakan hubungan dengan luar jawa,

diaman komunikasi berjaln erat sebagai pusat wilayah nasional bagian tengah.

Pemetaan Wilayah Administrasi berdasarkan perkecamatan menjadi berikut;

Kecamatan	Kelurahan
Semarang Tengah	15
Semarang Barat	16
Semarang Utara	9
Semarang Timur	10
Gayamsari	7
Gajah Mungkur	8
Genuk	13
Pedurungan	12
Candisari	7
Banyumanik	11
Gunung Pati	16
Tembalang	12
Tugu	7
Ngaliyan	10
Mijen	14
Semarang Selatan	10

Table 2 Jumlah Data Wilayah Administratif Perkecamatan (Data Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman)

Kota Seemarang sendiri memiliki batas wilayah Administrasi Kota Semarang menjadi empat bagian yakni;

- Sebelah Utara Laut Jawa 6°50'LS
- Sebelah Selatan: Kabupaten Semarang 7°10'LS
- Sebelah Barat: Kabupaten Kendal 109°50'BT
- Sebelah Timur: Kabupaten Demak 110°35'BT

d. Ekonomi dan Sosial Budaya Kota Semarang

Kota Semarang termasuk kota metropolitan dengan sumber daya yang cukup beragam serta memiliki tempat yang cukup strategis sebagai tempat pariwisata, perdagangan, hiburan serta lainnya. Ini dibuktikan dengan adanya pertumbuhan infrastruktur yang dapat menunjang kebutuhan kota Semarang baik ekonomi, sosial maupun budaya. Kota Semarang sendiri dari masa kemerdekaan sudah memiliki citra sebagai kota perdagangan hal ini yang menumbuhkan pesatnya perkembangan pada Kota Semarang. Tujuan dibentuknya Kota Semarang memiliki tujuan untuk menciptakan masyarakat yang merata material, adil makmur serta spritual berdasar dari UU 1945 dan Pancasila dalam program pembangunan daerah Provinsi Jawa Tengah dan memiliki cita-cita mengembangkan potensi perekonomian daerah secara maksimal.

Dalam aspek **ekonomi** kota Semarang memiliki pertumbuhan yang signifikan hal ini dapat dilihat dari data statisik ekspor impor, dimana terjadinya bongkar muat di pelabuhan di beberapa titik seperti, Bandara Ahmad Yani, Terminal Petikemas, Pelabuhan Tanjung Emas, dimana data tersebut mengalami kenaikan dan pertumbuhan mulai dari tahun 2017 hingga 2019 dan untuk tahun 2020 tetap bisa mempertahankan ekspor impor walaupun terhambat kendala covid19. Dilihat dari data rata-rata pengeluaran perkapita tahun 2020 menyentuh di range angka 1770967 yang dibagi menjadi tiga golongan yakni 40% untuk penduduk pendapatan rendah (760634), 40% untuk penduduk pendapatan menengah (1675225), dan 20% untuk penduduk pendapatan tinggi (3987711). Pengeluaran perkapita ini menunjukkan pertumbuhan tiap tahunnya dimana memiliki makna tingginya daya konsumsi masyarakat Kota Semarang menjadi tempat terjadinya transaksi jual beli baik itu konsumsi yang bersifat non makanan maupun makanan bisa berupa pertanian, pertambangan, kehutanan, dan perikanan hingga peternakan. Dengan tingginya daya konsumsi maka tidak mungkin tumbuhnya perekonomian yang menarik bagi penjual dan pembeli di Kota Semarang

menjadi lebih berkualitas. Selain menjadi tempat ekonomi yang strategis Kota Semarang juga merupakan tempat yang parawisata yang cukup iconic dimana banyak pilihan destinasi wisata yang cukup memanjakan mata seperti, kota lama, simpang lima, sampokong, dan sebagainya. Hal ini dapat menarik pertumbuhan ekonomi pada aspek penginapan perhotelan yang dapat menambah daya pendapatan di Kota Semarang.

Dalam aspek **sosial** Kota Semarang merupakan Kota Terpadat setelah Kota Jakarta dan Surabaya, karena Kota Semarang mempunyai sifat heterogen yang terdiri dari campuran dari etnis Jawa, Cina, dan Arab serta terdapat etnis campuran lainnya karena banyak pendatang tidak hanya sebagai pedagang namun juga sebagai pelajar karena Kota Semarang juga bagian dari Kota pendidikan. Penduduk Kota Semarang mayoritas pemeluk agama islam dan pemeluk agama lainnya seperti kristen, khatolik, hindu dan budha. Berikut data tabel jumlah pemeluk agama di Kota Semarang dalam satuan jiwa Dikota Semarang 2021.

Kecamatan Kota Semarang	Islam	K. Protestan	K. Chatolic	Hindu	Budha	Lainnya.
Jumlah	1470442	116744	86166	1236	10894	427

Table 3 Data pemeluk Agama Kota Semarang 2020

Walaupun Kota Semarang memiliki campuran etnis budaya, namun kehidupan bermasyarakat Kota Semarang cukup memegang sifat tolerenasi yang kuat dan damai. Hal ini yang menciptakan rasa nyaman dan aman bagi penduduk serta pendatang yang baru masuk ke Kota Semarang hal ini yang menjadi salah satu faktor pertumbuhan investasi dan bisnis di kota Semarang menjadi pesat.

Keberagaman dari berbagai suku dan etnis inilah yang melahirkan berbagai macam budaya Kota Semarang dengan dilatar belakang oleh “*Variety Of Culture*” yang memiliki makna Kota Semarang mempercantik

diri dan berkembang dengan tetap mempertahankan budayanya yang heterogen. Pesan yang diberikan bahwa sentuhan kombinasi dan harmonisasi berbagai budaya Jawa, Arab, Cina, dan Belanda dapat dirasakan di Kota Semarang.

Aset utama Kota Semarang ialah keanekaragaman budaya yang dimilikinya, karena dari sudut pandang wisata hal tersebut yang dapat menarik wisatawan agar dapat berkunjung ke Kota Semarang. Hasil dari keanekaragaman menjadi bervariasi seperti kesenian, bangunan arsitektur, religi, kuliner, dan event acara dari berbagai agama maupun suku. Pembangunan budaya Kota Semarang sendiri di arahkan menjadi wadah pembinaan, pengembangan dan kelestarian budaya daerah sebagai budaya berintegritas nasional. Satuan atau kelompok seni budaya, termasuk budaya tradisional terus diberikan masukan dan motivasi untuk meningkatkan semangat pada bidang seni yang di minati. Dengan mengembangkan inovasi seni dan budaya sebagai pemenuhan keinginan masyarakat pemerintah Kota Semarang berupaya memfasilitasi untuk para kreator seni dan budaya dengan memfasilitasi sarana tempat bangunan seperti, Taman Indonesia Kaya, Taman Raden Saleh Kota Semarang dan sebagainya. Dengan pemenuhan fasilitas ini besar harapan pemerintah Kota Semarang untuk terus berinovasi pada bidang seni dan budaya Kota Semarang menjadi lebih baik dan berintegritas.

2. Tata Kelola Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

a. Sejarah Singkat Dibentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang atau yang sering disebut sebagai Lembaga Disdukcapil di bentuk berdasar kebijakan Peraturan Daerah Kota Semarang No. 12 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Semarang. Di dalam Perda Pasal 2 dipaparkan tentang pembentukan dinas daerah dimana salah satunya merupakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam Pasal 23 Ayat (1) dan (2) dijelaskan kedudukan Disdukcapil Kota Semarang Sebagai unsur pelaksana

otonomi daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas serta bertanggung jawab terhadap Walikota melalui Sekretasi Daerah. Disdukcapil Kota Semarang dibentuk sebagai perwujudan peningkatan penyelenggaraan pemerintah serta pelayanan publik terutama dibidang catatan sipil dan kependudukan. Pencatatan Sipil merupakan bagian upaya hukum dalam pencatatan perkawinan, kelahiran, kematian, dan status anak. Sedangkan untuk kependudukan merupakan pembuatan data pendukung dokumen kependudukan seperti KTP EL dan KK.

b. Tujuan Dibentuknya Lembaga Disdukcapil Kota Semarang

- a. Menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara terarah, terkondisi, dan berkesinambungan dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan.
- b. Menghimpun data kependudukan dan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara lengkap, akurat dan berkesinambungan.
- c. (1) Mewujudkan pemahaman dan peran serta masyarakat yang mendukung proses peranan administrasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dalam pemerintah dan pembangunan.
(2) Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pengelola administrasi kependudukan terhadap proses penyelenggaraan dan peranan pendaftaran penduduk dalam pemerintahan dan pembangunan.

d. Visi dan Misi Dinas Disdukcapil Kota Semarang

Visi dan Misi yang tertuang dalam lembaga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Visi

“Tertib Administrasi Kependudukan Dengan Pelayanan Prima Menuju Terwujudnya Data dan Informasi Penduduk Berkualitas.”

Misi

1. Membangun dan menetapkan sistem pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk menghimpun kependudukan, menerbitkan identitas

dan mensyahkan perubahan status dalam rangka tertib administrasi kependudukan.

2. Mengembangkan dan memadukan teknik pengolahan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sehingga mampu menyediakan data dan informasi kependudukan secara lengkap, akurat dan memenuhi kebutuhan publik serta pembangunan.
3. Mengembangkan pranata hukum, kelembagaan serta peran serta masyarakat yang mendukung proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengolahan informasi kependudukan guna memberikan kepastian dan perlindungan sesuai hak – hak penduduk. Menyiapkan bahan untuk penyusunan perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk.

e. Tugas Dan Fungsi Pokok Dinas Duckcapil Kota Semarang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan pemerintahan daerah di bidang pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dan mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang Data dan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Pendaftaran Penduduk, bidang Pencatatan Sipil, bidang Pengendalian Penduduk;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Data dan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Pendaftaran Penduduk, bidang Pencatatan Sipil, bidang Pengendalian Penduduk;
3. Penyusunan rencana dan program kerja serta pengkoordinasian pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
4. Perumusan kebijakan dan pengembangan sistem dan teknologi informasi administrasi kependudukan;

5. Pelaksanaan pendaftaran peristiwa kependudukan dan pencatatan peristiwa penting
6. Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK)
7. Pelaksanaan pelayanan penerbitan Dokumen Kependudukan dan Surat Keterangan Kependudukan
8. Pelaksanaan pendaftaran perpindahan dan kedatangan penduduk, pengungsi dan penduduk rentan
9. Pelaksanaan pelayanan pencatatan dan penerbitan kutipan akta pencatatan sipil
10. Pelaksanaan pengelolaan dan penyajian data administrasi kependudukan
11. Penyajian dan pelayanan informasi administrasi kependudukan
12. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan program
13. Pelaksanaan penyimpanan dan pemeliharaan dokumen hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
14. Pelaksanaan pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan
15. Pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
16. Pelaksanaan pertanggungjawaban terhadap kajian teknis/rekomendasi perjanjian dan/atau non perijinan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
17. Pengelolaan urusan Kesekretariatan Dinas
18. Pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian serta monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
19. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

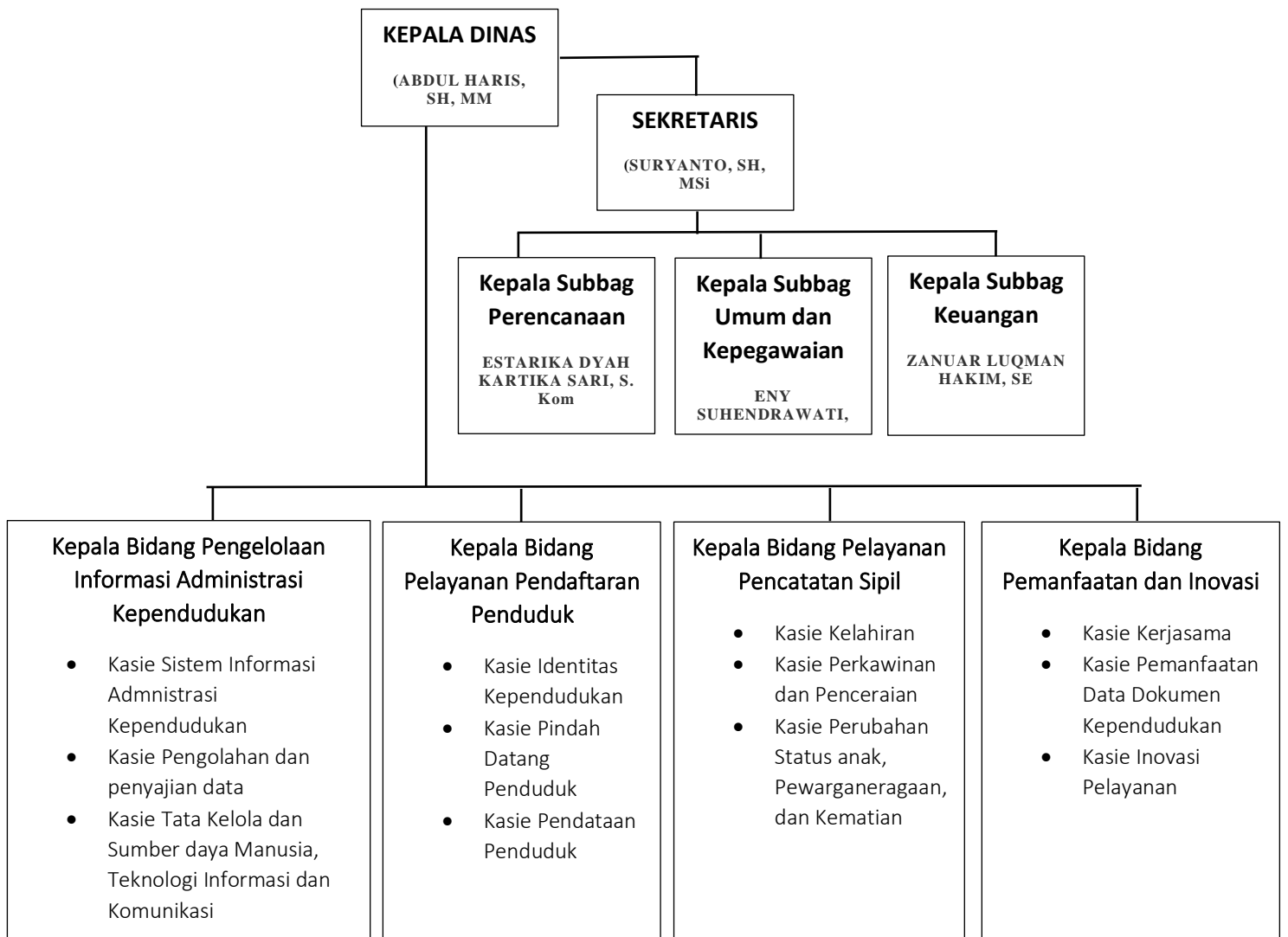
f. Sasaran dan Target Dinas Disdukcapil Kota Semarang

Sasaran yang ingin dicapai dalam pelayanan tidak hanya sebagai pemenuhan pengguna costumer namun lebih dari itu, sebagai pilar kebutuhan pokok baik dari pelayanan jasa maupun barang dibidang administratif.

- a. (1) Terpenuhinya pendaftaran penduduk dan pencatatan penduduk dalam proses kerangka SAK (Sistem Administrasi Kependudukan).
(2) Tersedianya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil baik di dinas maupun pos pelayanan ditingkat kecamatan
- b. Terpenuhinya Informasi dan data kependudukan guna memenuhi kepentingan publik pembangunan.
- c. 1. Tumbuhnya kesadaran masyarakat akan arti pentingnya kepemilikan dokumen-dokumen kependudukan.
2. Terwujudnya pelayanan yang prima dan professional oleh pegawai/aparatur admnisitrasi kependudukan.
3. Tersusunnya perarutran daerah masalah kependudukan dan pencatatan sipil.
- d. Tersedianya informasi data kependudukan sebagai pemenuhan penentuan dasar pelaksanaan perumusan pembangunan.

g. Jajaran Staf dan Anggota Pegawai

Susunan Organisasi dan Data Pegawai Dispendukcapil Kota Semarang 2021 sebagai berikut;



Berikut Data Pegawai Disdukcapil 2022;

1. Ketua (Abdul Haris, SH, MM)
2. Sekretasi (Suryanto, SH, M Si)
3. Kabid Pemanfaatan Data Inovasi Pelayanan (Eirwidati Yuliandari, S. Sos)
4. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Drs Agustanto Iskandar MM)
5. Kasubag Perencanaan dan Evaluasi (Estarika Dyah Kartika Sari, S. Kom)
6. Kasie Pemanfaatan Data Dokumen Kependudukan (Agus Topo Susilo, Se)
7. Kasie Kerjasama (Kusnadi, SH)
8. Kasie Perubahan Status Anak dan Kematian (Atik Susetiowati)

9. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil (Meta Natalie Priansari SH.M. Kn)
10. Kasubag Keuangan (Zanuar Luqman Hakim, SE)
11. Kasi Tata Kelola & SDM Teknologi, Informasi dan Komunikasi (Wiwik Fidiyati, SE)
12. Kasie Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Aris Himawan, S. Kom)
13. Kasie Pendataan Penduduk (Ida Ratnawati, SH)
14. Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (Evawati Sakti Dewi, SE, MM)
15. Kasi Kelahiran (Tri Purwiyati, SH)
16. Kasubag Umum dan Kepegawaian (Eny Suhendrawati, S.H)
17. Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian (Purbantoro, SE)
18. Seksi Pindah Datang Penduduk (Samiyem, SE)
19. Seksi Identitas Penduduk (Sofwan, SE, M. Si)
20. Seksi Inovasi Pelayanan (Rubiyatiningsih, S. Sos)

h. Produk dan Pelayanan Jasa Disdukcapil

Dalam pelaksanaan pelayanan, disdukcapil harus bisa menghasilkan produk serta jasa yang bermutu prima untuk memenuhi setiap kebutuhan pengguna. Dalam Perda Kota Semarang No 04 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dimana dalam peraturan tersebut Disdukcapil diamanatkan untuk memenuhi produk atau jasa yang dibutuhkan oleh pengguna. Produk dan jasa yang dimiliki oleh Disdukcapil terdiri dari dua jeni yakni dokumen kependudukan dan dokumen pencatatan sipil.

Untuk dokumen **kependudukan** melayani produk, Kartu Keluarga, KTP elektronik WNI dan orang asing ijin tinggal tetap, kartu identitas anak serta surat keterangan lainnya. Dan untuk jenis pelayanan dokumen **pencatatan sipil** meliputi, Akta kelahiran WNI dan orang asing, Akta Perkawinan WNI dan orang asing, Akta Perceraian WNI dan orang asing, Akta Kematian WNI dan orang asing, Akta pengakuan anak WNI dan orang asing, Akta pengesahan anak WNI dan orang asing, Pengangkatan anak WNI dan orang asing, perubahan Nama kutipan kedua dan salinan akta WNI dan orang asing, perubahan status kewarganegaraan, penertiban tanda bukti pelaporan kelahiran, perkawinan,

perceraian dan kematian WNI yang terjadi di luar negeri, penerbita pengumuman kawin dan surat keterangan kependudukan WNI dan orang asing, dan legalisasi akta-akta Catatan sipil WNI dan orang asing serta Surat keterangan pembatalan Akta-Akta.

BAB IV

AKUNTABILITAS DAN KESETARAAN TATA KELOLA PELAYANAN DISDUCKAPIL KOTA SEMARANG

Pada bab ini akan dibahas mengenai tata kelola pelayanan publik Disdukcapil Kota Semarang tahun 2021. Bab ini akan terfokus pada empat prinsip yang digunakan oleh penulis yakni, *Akuntabilitas*, *Equity*, *Partisipacy*, dan *Responsivines*. Dari empat prinsip ini dapat dianalisis secara mendalam dengan memenuhi indikator dari setiap prinsip yang digunakan agar dapat dipahami dan menjawab rumusan masalah dari bagaimana pelaksanaan pelayanan Disdukcapil Kota Semarang dengan pendekatan Tata Kelola Pelayanan (*good governance*).

A. Akuntabilitas

Tata kelola merupakan bagian penting dari mekanisme suatu pelayanan publik hal ini terstruktur dalam organisasi yang berhubungan terhadap pihak internal pelayanan sebagai bentuk kesatuan unsur-unsur didalamnya. Tata kelola sendiri tidak lepas dari dari semua macam bentuk organisasi dalam suatu bentuk baik dari pelayanan private, sektor swasta dan pelayanan publik. Seperti contoh tata kelola pelayanan publik Didukcapil Kota Semarang. Dalam Diskdukcapil sendiri terdapat mekanisme tata kelola pelayanan administratif yang sudah ditetapkan dalam Perda Kota Semarang No 04 Tahun 2016 tentang “Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan”. Dimana dalam peraturan tersebut pelayanan publik Disdukcapil Kota Semarang di amanatkan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu prima sesuai dengan kebutuhan para pengguna jasa layanan khususnya dibidang administratif. Untuk mencapai itu perlu adanya langkah yang baik dengan memperhatikan tata kelola pelayan baik itu dalam pelaksanaan maun proses yang dijalankan.

Akuntabilitas dipilih penulis guna mengukur dan menilai sejauh mana tanggung jawab yang diberikan pegawai terhadap pengguna apakah sudah memenuhi standar pelaksanaan pelayanan baik mutu pelayanan, prosedur pelayanan hingga pencegahan dari gagalnya dalam proses pelayanan. Dalam

prinsip akuntabilitas penulis menganalisis prinsip tersebut dengan tiga indikator yakni sebagai berikut;

A.1 Adanya Kesesuaian Antara Pelaksanaan Dengan Standar Prosedur Pelaksanaan

Mekanisme *akuntabilitas* pelayanan Disdukcapil merupakan sebagai bentuk perwujudan kewajiban birokrasi pelayanan publik untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan serta kegagalan pelaksanaan misi dan program Disdukcapil. Implementasi *Akuntabilitas* dilakukan melalui pendekatan yang cukup strategis dimana mengakomodasi perubahan-perubahan yang cepat yang terjadi terhadap tubuh organisasi pelayanan publik dan secepatnya menyesuaikan dengan kondisi tersebut. Sebagai bentuk strategi antisipasi tuntutan dari pihak-pihak yang berkepentingan.

“Kita disini bertanggung jawab atas keberhasilan dan kegagalan baik buruknya pelayanan administratif terhadap Dinas Pencatatan Sipil Pusat melalui Direktuk Jendral Pencatatan Sipil, Walikota Semarang serta Masyarakat. Akuntabilitas Disdukcapil ini yakni tidak hanya memberikan hasil pelaporan pelayanan namun juga memberikan keterbukaan informasi seperti, Laporan Layanan Informasi dan Dokumentasi (LLID), Suvey Kepuasan Masyarakat (SKM), Laporan Dokumen perencanaan, Dokumen keuangan, serta Dokumen Peraturan dan pendukung lainnya. Semua ini wajib dipertanggung jawabkan terhadap pemerintah pusat maupun publik nantinya mas” (Wawancara dengan Ibu Meta Natalie Priansari SH.M. Kn Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 29 Maret 2022).

Pelayanan publik administratif Disdukcapil Kota Semarang bertanggung jawab penuh warga Kota Semarang serta Walikota Semarang. Diawal pelayanan administratif dilakukan kontrak perjanjian kinerja dimana Kepala Dinas Dukcapil Kota Semarang Bertanggung jawab dengan pemerintah pusat Kota Semarang. Tanggung jawab yang diberikan berupa keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab pihak pertama yaitu Kepala Dinas Dukcapil Kota Semarang. tanggung jawab terhadap Walikota Semarang dan Direktur Jendral Pencatatan Sipil pusat. Karena terdapat pendelegasian wewenang untuk pelaksana administrasi dari pusat. Dan untuk pelaksanaan pelayanan

diwilayah Kota dan Kabupaten bertanggung jawab terhadap Walikota Semarang. Setelah melakukan tanggung jawab terhadap Walikota, Disdukcapil bertanggung jawab terhadap Dinas Pencatatan Sipil Pusat melalui Direktuk Jendral Pencatatan Sipil. Kedua tanggung jawab ini di emban oleh Kepala Dinas sebagai bentuk amanat yang diberikan untuk memberikan pelayanan administratif terhadap pengguna jasa maupun masyarakat.

Selain bertanggung jawab terhadap kedua pihak pemerintah pusat. Disdukcapil harus bisa memberikan tanggung jawab yang baik pula terhadap masyarakat baik dalam memberikan layanan administratif maupun barang dan jasa administratif. Bentuk tanggung jawab yang di emban oleh Disdukcapil terhadap masyarakat yakni dalam aspek pelayanan, hal ini diamanatkan dalam Perda Kota Semarang UU No 04 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dimana diamanatkan pada Bab II Pasal 2 dimana dijelaskan, Instansi Disdukcapil memiliki kewajiban untuk memberikan Dokumen Kependudukan, tugas dan tanggung jawab Disdukcapil terhadap masyarakat memberikan layanan administrasi berupa bentuk dokumen kependudukan, berupa biodata penduduk, Kartu Keluarga (KK), KTP EL WNI dan WNA izin tinggal tetap, Kartu Identitas Anak, serta Surat Keterangan. Tanggung jawab Disdukcapil berikutnya memberikan rasa nyaman melalui pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dimana pegawai aparatur dituntut untuk memberikan pelayanan yang sama tanpa melihat status dari individu pemohon layanan. Dalam proses layanan administratif dokumen, Disdukcapil dituntut bisa memberikan rasa aman baik dari layanan maupun data individu. Tanggung jawab ini berfokus pada perlindungan atas data pribadi. Bila suatu saat terjadi kesalahan maupun kebocoran data pribadi pengguna maka aparatur Disdukcapil wajib dikenakan sanksi terlepas lalai dari tanggung jawab menjaga data diri pengguna berupa dokumen penting. Tanggung jawab berikutnya yang wajib diberikan Disdukcapil berupa kepastian hukum atas kepemilikan dokumen. Dimana tanggung jawab Disdukcapil menjaga dan memastikan bahwa identitas data diri pengguna murni keasliannya oleh pemilik dari dokumen tersebut. Disdukcapil juga harus memperhatikan hukum apabila terjadi pemalsuan data diri identitas bila terjadinya kepemilikan ganda data diri

dari pengguna Disdukcapil harus tegas dalam memberikan sanksi hukum sebagai bentuk tanggung jawab terhadap masyarakat maupun pengguna dokumen. Dan tanggung jawab yang perlu dipehertikan berupa jaminan. Dimana bila terjadinya pencemaran data diri pengguna atas kesalahan dalam pendaftaran penduduk atau penyalahgunaan data diri oleh instansi Disdukcapil maka tanggung jawab Disdukcapil harus memberikan sanksi hukum yang tegas terhadap pegawai yang melakukan kecurangan dan pemanfaatan data sebagai bentuk tanggung jawab Disdukcapil menjaga data dari penyalahgunaan dan pemanfaatan data oleh pihak tidak bertanggung jawab. Kantor Disdukcapil memiliki tanggung jawab untuk melakukan verifikasi dan validasi data maupun informasi data individu sebagai bentuk tanggung jawab terhadap masyarakat guna menjaga kurnian data kependudukan saat melakukan pendaftaran.

Prosedur pelayanan atau yang sering disebut dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Di setiap instansi perusahaan bisnis atau lembaga instansi dimanapun akan ditemui serangkaian SOP yang berlaku guna menjaga serta memaksimalkan mutu dari hasil produk atau jasa yang dibuat oleh suatu instansi lembaga. Seperti lembaga instansi Disdukcapil Kota Semarang. Prosedur pelaksanaan pelayanan dalam lingkup Disdukcapil memiliki fungsi utama sebagai bentuk menjaga dan menghubungkan serta melaraskan produk berupa data kependudukan serta dokumen pencatatan sipil. Dimana kedua dokumen tersebut yang dijadikan substansi apakah lembaga Disdukcapil serta pegawai dapat mempertanggung jawabkan terhadap Kementerian Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masyarakat, serta pengguna dari jasa maupun produk Disdukcapil.

Lingkup dari indikator ini memastikan pertanggung jawaban dari pihak Disdukcapil terhadap pengguna apakah sudah terealisasi dengan baik secara real dilapangan berdasarkan aturan dan hukum tertulis. Prosedur pelayanan Disdukcapil sendiri sudah ditegaskan dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang No 470/799 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan. Prosedur pelaksanaan pelayanan tertuang pada kode etik pelayanan yang berjumlah enam kode etik pelayanan. Dimana dalam kode etik tersebut berupa, profesionalis aparatur pegawai, adil dalam memberikan pelayanan, tidak berpartisipasi pada kegiatan yang berhubungan dengan

mengganggu kegiatan pelayanan, penolakan terkait kasus dugaan kasus suap, melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan, menjunjung tinggi kerjasama serta kejujuran dalam lingkup perorangan atau organisasi.

Hasil wawancara dengan pegawai Disdukcapil Ibu Rubiyatiningsih selaku Seksi Inovasi Pelayanan beliau mengatakan, dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan hampir semua memenuhi prosedur kode etik pelayanan, mulai dari profesionalnya aparatur pegawai seperti tanggapnya merespon kebutuhan pengguna, transparansi data mulai dari data perencanaan tahunan hingga dokumen keuangan yang telah didistribusikan semua data tersebut dapat diakses oleh khalayak umum atau pengguna melalui website agar dapat mengetahui baik itu rencana program serta penyaluran anggaran akan digunakan hal ini menjadi tanggung jawab Disdukcapil dalam hal profesionalitas sebagai aparatur pegawai dan bertanggung jawab atas kinerja pelayanan.

Selanjutnya pegawai aparatur tidak diperkenankan untuk berpartisipasi dalam kegiatan atau hubungan yang dapat mengganggu jalannya kegiatan pelaksanaan pelayanan seperti, ikut organisasi masyarakat, ikut dalam golongan atau kader partai politik tertentu. Pada realitas dilapangan penulis tidak menemukan anggota atau pegawai aparatur yang kedapatan menjadi salah satu anggota atau berpartisipasi dalam kader suatu partai politik.

Selain Prosedur pelayanan untuk pegawai. Intansi lembaga Disdukcapil juga melakukan edukasi dan sosialisasi dengan menempatkan papan informasi Standar Pelayanan didepan agar memudahkan pengguna agar mengetahui syarat serta prosedur dari dokumen atau data yang ingin diajukan. Berikut hasil foto papan standar pelayanan di kantor Disdukcapil sebagai bentuk tanggung jawab pegawai terhadap pengguna;



Gambar 2 Standar Pelayanan Disdukcapil Koukcapil Kota Semarang

Selanjutnya pegawai aparatur dirasa cukup memiliki kerja sama team dalam organisasi yang cukup baik, Ibu Rubi menambahkan bawah, ini dapat dilihat dalam pelayanan konsultasi bila pegawai sub bidang konsultasi mengalami banyaknya pemohon dalam mengajukan pelayanan konsultasi dapat dibantu oleh pegawai non asn atau bagianlainnya guna mempercepat pelaksanaan pelayanan konsultasi. Selanjutnya kode etik kasus penolakan kasus dugaan suap untuk kode etik ini sulit untuk di identifikasikan karena selama kegiatan pelayanan berlangsung akan selalu ada calo yang mengambil kesempatan tersebut untuk meraih keuntungan pribadi. Namun sejauh ini pegawai aparatur tidak melakukan tindakan penerimaan suap namun bila dari pihak eksternal masih cukup banyak ditemukan dari hasil wawancara. Karena menurut Ibu Rubi, pengguna biasa dengan Calo Pelayanan tidak dapat dibedakan selagi mereka tidak melakukan tindakan curang dengan menyalurkan uang hanya dengan memenuhi syarat maka sulit untuk diidentifikasi oleh pegawai. Dalam pelaksanaan pelayanan tidak adanya pegawai aparatur yang melakukan tindakan gratifikasi atau menyalah gunakan kekuasaan atau kewenangan mereka pada sub bagian tugas tertentu data tersebut didapat dari tiga kesamaan pegawai yakni Ibu Rubityaningsih, Ibu Estarika Dyah Kartika dan Ibu Acha.

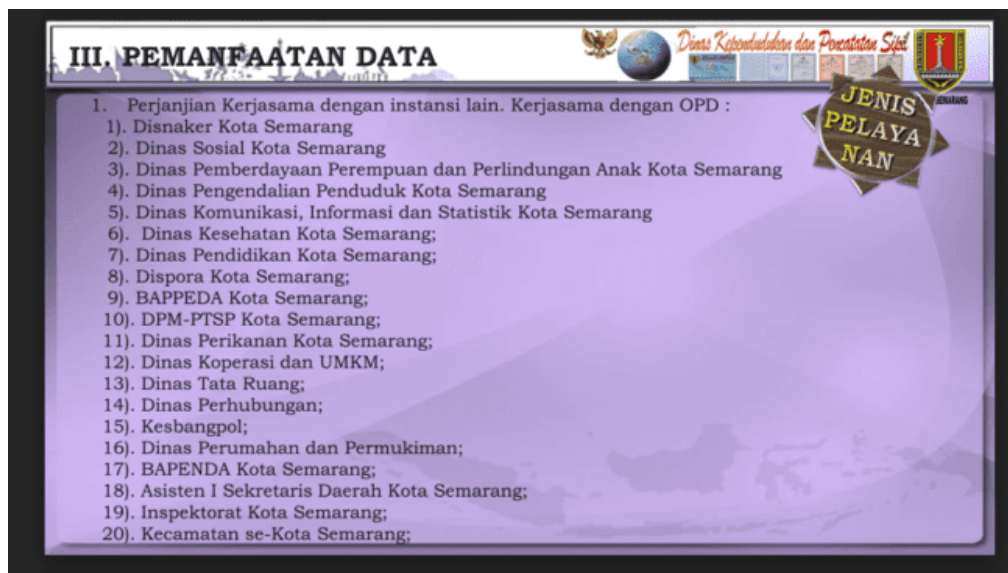
Tanggung jawab pegawai lainnya dalam proses kegiatan pelayanan administratif di kantor Dukcapil Kota Semarang dalam pengurusan pelayanan kependudukan dan pencatatan dilaksanakan secara gratis dan bebas biaya. Sebagai bentuk pemenuhan layanan yang mudah, cepat dan bebas biaya. Hal ini jelaskan dalam hukum melalui Perda Kota Semarang No 04 Tahun 2016 bagian kedua Pasal 83 diterangkan bahwa” Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya (gratis)”. Dikuatkan lagi melalui Surat Keterangan Walikota setiap enam bulan sekali tentang Pembebasan Denda

Administrasi. Dan apabila aparaturnya pegawai ditemukan memungut biaya terhadap masyarakat akan dikenakan sanksi yang tegas pada Pasal 102 Setiap pejabat atau petugas melakukan pungutan biaya kepada penduduk dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil akan dikenakan sanksi paling lama 6 tahun penjara atau denda lima juta rupiah.

“untuk pelayanan disini bebas biaya alias gratis mas ahmad, jadi kita tidak memberatkan para pengguna jasa. Dan untuk aturan hukum yang jelas sudah diamanatkan dalam Perda Kota Semarang No 04 tahun 2016 dan dikuatkan dengan Suket oleh Pak walikota. Dimana kedua aturan hukum ini yang menjadi landasam kita untuk tidak memungut biaya dalam pelaksanaan kegiatan” (Wawancara dengan Meta Natalie Priansari SH.M. Kn Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 29 Maret 2022).

Pernyataan tersebut juga didukung dari pengguna pelayanan dimana menurut Pak Agus selaku pengguna pelayanan, beliau tidak pernah dipungut biaya tambahan dalam proses pengajuan maupun perhomonan dokumen. Hal ini menandakan pertanggung jawaban dari prosedur pelayanan sudah terealisasi dari sisi bebas biaya pelayanan. Dengan adanya aturan hukum terkait pembebasan biaya hal ini menjadi kemudahan bagi pengguna dalam mendapatkan jasa pelayanan administratif di kantor Disdukcapil. Jadi masyarakat tidak perlu khawatir terkait biaya yang sangat mahal untuk mendapatkan jasa atau produk dalam mengurus setiap dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil.

Bentuk tanggung jawab lainnya ialah Disdukcapil yang bertanggung jawab terhadap masyarakat dengan cara melakukan pemanfaatan data dengan berbagai instansi lembaga lainnya. Hal ini menunjukkan terhadap masyarakat bahwa identitas diri dan dokumen kependudukan sangat penting karena saling berhubungan satu dengan yang lainnya karena bila tidak di urus dengan cepat maka akan sulit untuk mendapatkan akses lainnya dan jangkauan untuk hidup bermasyarakat ruangnya menjadi relative sempit. Disdukcapil telah bekerjasama dan menjadi patner dengan instansi lainnya berikut data kerjasama dengan Disdukcapil;



Gambar 3 Pemanfaatan Data Kependudukan dengan lembagas instansi Disdukcapil Kota Semarang



Gambar 4 Pemanfaatan Data dengan Lembaga BPJS Kesehatan 2022

Dengan adanya pemanfaatan data dengan lembaga lainnya akan lebih memudahkan pengguna dan masyarakat dalam memanfaatkan data selanjutnya. Disdukcapil juga bekerjasama dengan lembaga BPJS untuk memudahkan pengguna yang memiliki kendala dalam kepengurusan BJS. Dimana dari temuan penulis pengguna melakukan pengecekan data dengan instansi BPJS untuk pengurusan. Program dilakukan satu bulan satu kali di jumat minggu pertama, program ini juga sebagai salah satu bentuk tanggung jawab inovasi pelayanan terhadap masyarakat.

Selain pegawai aparatur berfokus pada pengaplikasian prosedur dan standar pelayanan yang dijalankan mereka juga memperhatikan tanggung jawab terhadap fasilitas serta sarana pendukung dalam kantor Disdukcapil. Seperti ruang tunggu yang banyak dan nyaman, toilet yang bersih, lahan parkir yang cukup memadai, kursi dan meja sebagai penunjang pelayanan konsultasi. Dan hasil yang didapat cukup memuaskan bagi pengguna.



Gambar 5 Sarana Pendukung Pelayanan Disdukcapil

Namun dari prosedur pelayanan dan standar pelayanan yang dijalankan petugas aparatur pegawai tidak lepas dari adanya hambatan dan kendala. Dimana hasil temuan penulis dimana ditemukannya masih banyaknya keluhan yang masuk dalam hasil wawancara yang dilakukan. Dimana menurut Ibu Ika, pelayanan disini sudah cukup baik dalam proses pelaksanaan pelayanannya baik dari segi proses, waktu, ketanggapan serta fasilitas pendukung yang memadai namun feedback informasi yang diterima masih dirasa kurang karena ia mendatangi langsung ke kantor untuk mengurus KTP anaknya. Hal ini sedikit ada hambatan karena Ibu Ika termasuk pendatang baru dari luar kota dimana hal ini yang menyebabkan adanya permasalahan verifikasi ulang data dengan mengecek data sebelumnya apakah terdapat kesamaan. Hambatan ini juga dirasakan oleh petugas Kesehatan Di RS disalah satu Kota Semarang, Ia juga mengalami lambatnya konfirmasi terkait data pendukung untuk memenuhi kebutuhan data untuk pelayanan rumah sakit, jadi petugas utusan rumah sakit datang untuk meminta feedback dan konfirmasi terkait data pendukung tersebut. Mereka berharap ada peningkatan yang lebih baik lagi terkait masalah seperti itu baik pemulihan jaringan atau feedback yang cepat.

“Untuk pelaksanaan pelayanan administrasi yang lambat biasanya ada dua faktor mas, pertama server pusat yang lambatnya menerima data dari kita, dan yang kedua adanya konfirmasi ulang data oleh pengguna yang baru menetap atau

pendatang. Untuk proses pembuatan seperti KTP bisa 5 menit jadi mas namun karena dua faktor masalah tadi yang menjadi hambatan kita yang memakan sedikit waktu” (Wawancara dengan Ibu Rubiyatiningsih, S. Sos Seksi Inovasi Pelayanan, 20 Mei 2022).

Ibu Rubi juga menambahkan, bahwa adanya kendala dalam proses pelayanan karena adanya transisi kebijakan dan peralihan peraturan yang berlaku seperti perubahan pelaksanaan pelayanan yang tadinya bisa datang langsung harus beradaptasi dengan dunia digital hal ini yang sedikit mempersulit pengguna yang belum mengerti teknologi dimana pegawai saat proses pelaksanaannya juga memberikan bimbingan serta arahan sebelum mengajukan permohonan pelayanan. Dan juga masalah Server pusat yang dinilai lambat seperti jaringan merespon data yang sering terdampak gangguan oleh karena itu pegawai Disdukcapil juga tidak bisa melakukan apa-apa sebelum ada konfirmasi dari pusat.

Merujuk dari penjelasan diatas bila disimpulkan penulis bahwa pengaplikasian tanggung jawab pegawai dapat dilihat dari pada panduan hukum dan aturan dari, prosedur pelayanan pegawai, standar pelayanan hingga pemenuhan tanggung jawab terhadap fasilitas dan prasarana suda ada berdasarkan observasi yang dilakukan penulis. Temuan lainnya hasil wawancara yang dilakukan penulis masih adanya hambatan dan kendala berupa, lambatnya jaringan dari kementerian pusat yang merespon serta feedback konfirmasi seperti Notifikasi SMS dan respon dari pegawai dari media online atau digital. Dari kendala tersebut pengguna merasa keberatan dan mengeluh akan adanya hambatan ini karena dinilai memakan waktu yang tidak sedikit yang seharusnya bisa dikerjakan dalam hitungan jam namun ini bisa memakan waktu hingga hari atau lebih parah satu minggu.

A.2 Adanya Sanksi Yang Ditetapkan Pada Setiap Kesalahan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Atau Kegiatan

Sanksi merupakan bentuk himbauan dan pringatan atas adanya kesalahan dan kelalaian dari pekerjaan yang dilakukan. Seperti sanksi dalam pelaksanaan pelayanan, dimana penulis menggunakan indikator ini guna mengetahui

bagaimana sanksi yang dijalankan oleh ketua dinas terhadap pegawai dan staff dalam kelalaian dan kesalahan saat proses pelaksanaan pelayanan.

Dalam tubuh birokrasi disdukcapil khususnya dibagian internal sudah ditetapkan serta ditegaskan bagaimana mekanisme sanksi-sanksi yang diberikan terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran ringan, sedang hingga berat. Diamanatkan dalam Peraturan Daerah Kota Semarang No 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dimana dijelaskan pada Bab XII tentang ketentuan pidana untuk aparatur pegawai mulai dari pasal 102, 103, dan 104. Pasal 102 mengamanatkan pejabat atau pegawai mulai dari kelurahan, kecamatan, instansi pelaksana yang memerintahkan, memfasilitasi, melakukan pengutan biaya, akan dikenakan sanksi 6 tahun penjara atau denda lima juta rupiah. Dan untuk pasal 103 dan 104, pegawai atau badan hukum yang tidak memiliki hak mencetak, menerbitkan mendistribusikan (Belanko Pasal 103) dan (Dokumen kependudukan Pasal 104) akan dikenakan sanksi 10 tahun pidana penjara dan denda satu miliar rupiah. Namun amanat tadi ditegaskan untuk sanksi yang dikategorikan berat namun untuk sanksi sedang, pegawai aparatur dapat diberikan surat tertulis berupa tidak kenaikan gaji berkala, tidak bisa ikut kenaikan pangkat berkala, tidak mendapatkan bonus insentif, hingga bisa mendapatkan surat pemutusan hubungan kerja bila dirasa perlu dilakukan. Dan untuk sanksi ringan biasanya kepala dinas atau sekretasi memberikan teguran lisan terhadap pegawai persub bidang dalam contoh kasus bila adanya keterlambatan pendistribusian dokumen, atau lambatnya respon pegaduan pelayanan atau belum ditindak lanjuti terhadap pemohon dalam mengajukan pelayanan konsultasi.

“kita juga memberikan berbagai macam sanksi mas, mulai dari ringan, sedang, hingga berat. Sanksi ini diberikan terhadap pegawai yang lepas dari tanggung jawab atau melakukan batas norma kegiatan pelayanan saksi yang diberikan seperti, teguran lisan, surat keterangan tertulis, tidak ikut program kenaikan pangkat, tidak dapat kenaikan gaji berkala, dan yang paling berat berupa denda hingga penjara mas atau PHK secara tidak hormat.” (Wawancara dengan Estarika Dyah Kartika Sari Kepala Sub bagian Perencanaan, 14 Februari 2022).

Namun menurut Ibu Rubitiyaningsih, untuk sanksi pemecatan tidak bisa dilakukan secara sepihak oleh ketua atau kepala dinas. Karena ini menyakut

dengan kementerian maka ada keterlibatan dengan inspektorat agar permasalahan terkait pemecatan bisa diselesaikan berdasarkan hukum dengan mempertimbangkan kesalahan, kelalaian hingga lepas tanggung jawab yang dilakukan pegawai. Namun menurut Bapak Andika selaku Satpam Disdukcapil ia mengatakan sebelum melakukan tugas-tugas yang diberikan akan ada arahan serta bimbingan yang dapat memudahkan pegawai mencapai pekerjaan sesuai standar pelayanan agar mencegah dari setiap kesalahan dan kelalaian tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Merujuk dari penjelasan diatas bila disimpulkan penulis bahwa temuan tanggung jawab dari kebijakan dan informasi sanksi sudah ada dalam stuktur lembaga Disdukcapil berupa Peraturan Daerah Kota Semarang No 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Hasil temuan penulis dimana setiap pegawai mengikuti panduan hukum dan aturan dari UU tersebut untuk selalu menjaga dan berkomitmen akan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Karena bila ada kesalahan dan kelalai tanggung jawab maka bisa di dinilai dengan melihat seberapa besar kesalahan yang berdampak pada pelaksanaan pelayanan. Mulai dari yang sanksi ringan, sedang dan berat. Dan untuk kasus pemecatan atau PHK pada pegawai aparatur bila pegawai aparatur termasuk PNS akan behubungan denga Inspektorat dari pusat bila pegawai termasuk bagian non ASN maka kepala dinas memiliki hak untuk mengambil tindakan sanksi sesuai kesalahan yang dilakukannya.

A.3 Berkurangnya praktik KKN

KKN merupakan kegiatan yang dapat merusak moral bangsa karena didalamnya mengandung untuk kepentingan diri sendiri baik itu sifatnya materil maupun status. Dalam Tubuh Disdukcapil pegawai aparatur dihimbau untuk tidak melakukan kegiatan praktik KKN dimana hal tersebut dapat merusak moral serta nama baik Instansi lembaga Disdukcapil maupun mencoreng nama baik diri sendiri.

Hasil wawancara yang didapat penulis praktik KKN pada tubuh birokrasi Disdukcapil dinilai rendah. Lantaran menurut Ibu Rubitinyaningsih beliau mengatakan bahwa, semua pegawai disini sudah melaksanakan prosedur

pelayanan dengan baik hingga menurutnya tidak ada kasus dan praktik KKN pada tubuh birokrasi Disdukcapil baik itu berupa penerimaan Calo, Gratifikasi, penyalahgunaan kekuasaan hingga yang lainnya. Namun malah menurutnya pegawai aparatur justru mempersempit akses mereka dengan tidak menerima dugaan suap pada saat pelaksanaan pelayanan. Dan juga untuk saling mengingatkan baik pegawai maupun pengguna dan terutama Calo pelayanan Disdukcapil menyiapkan poster yang sifatnya menekan kasus praktik KKN.



Gambar 6 Poster dan Seruan Lawan Korupsi

Selain penggunaan poster semua pegawai aparatur mulai dari kepala dinas, sekretasi dinas hingga anggota pegawai semua diawasi oleh pengawasan internal. Dalam contoh kasus pada tahun 2020 lembaga KPK sudah memeriksa hasil Laporan Harta Kekayaan Penyelenggaraan Negara (LHKPN) dimana dari hasil laporan tersebut tidak ada dugaan kasus korupsi baik dari kepala dinas maupun sekretaris dinas. Dalam menjaga mutu pelayanan disdukcapil mendapatkan prestasi berupa penghargaan seperti Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori “Sangat Baik” Tahun 2019 prestasi ini sudah dipertahankan dari tahun 2016 dan Prestasi serta penghargaan Unit Kerja Berpredikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) tahun 2019.

Disdukcapil sendiri memiliki unit pengendalian gratifikasi yang menjadi pelaporan. Dimana program ini bertujuan melihat anggota dari Disdukcapil apakah menyalahgunakan fasilitas maupun wewenang untuk kepentingan diri sendiri atau memperkaya diri melalui fasilitas yang disediakan oleh dinas Disdukcapil. Program ini merupakan inovasi dari pengawasan internal dimana dengan program ini dapat mengindikasikan pegawai dengan melihat secara langsung apakah pegawai aparaturnya melakukan kesalahan atau tidak.

“banyak strategi yang digunakan oleh Disdukcapil untuk mengawasi kegiatan internal pelayanan seperti, Pengawasan SOP dan pelayanan, pengawasan tindakan gratifikasi, hingga metode terbaru menggunakan WhistlerBlowing Sistem. Setiap strategi di implementasikan dalam kegiatan pelayanan guna menjaga pelaksanaan pelayanan secara baik dan bermutu prima mas.” (Wawancara dengan Estarika Dyah Kartika Sari Kepala Sub bagian Perencanaan, 14 Februari 2022).

Di bentuknya Sistem *WhistlerBlowing* sistem ini menjadi salah satu strategi Disdukcapil untuk menciptakan budaya birokrasi yang bersih dan sehat dari segala jenis kecurangan. Bila budaya birokrasi sehat maka pelayanan yang diberikan terhadap pengguna menjadi baik. Maka akar permasalahan internal terlebih dahulu yang perlu pengawasan lebih yaitu tubuh struktur tata kelola Disdukcapil baru mengantisipasi permasalahan Eksternal baik masyarakat umum, maupun pengguna jasa layanan. Pencegahan ini merupakan bentuk tanggung jawab Untuk menekan kasus praktik KKN dan penyalahgunaan wewenang program pengaduan yang sifatnya rahasia yakni Whistlerblowing Sistem. Dimana program ini digunakan untuk melaporkan dugaan penyalahgunaan wewenang terhadap anggota Disdukcapil, tidak hanya itu program ini bertujuan untuk menguatkan dugaan pelaku apabila ditemukan bersalah dan lalai dari tanggung jawab yang diberikan. Dan lebih tepatnya seperti tempat atau wadah untuk program pengaduan bersifat rahasia ini dilakukan melalui website resmi Disdukcapil dimana identitas pengirim laporan akan terjaga rahasianya sebagai bentuk rasa aman saat melapor kasus praktik KKN di pegawai Disdukcapil. Tahapan pelaporan bisa dilakukan dengan cara mengirim bukti bukti kuat seperti foto, video, rekaman suara, data keuangan dan sebagainya. Hal ini dibutuhkan sebagai data pendukung

laporan untuk menguatkan argumen pelapor terhadap anggota yang dinilai melakukan kesalahan.

Merujuk dari penjelasan diatas bila disimpulkan penulis bahwa pecegahan praktik KKN sudah dilakukan dengan berbagai cara seperti penggunaan sistem Whistlerblowing, sistem Gratifikasi dan sudah ada seruan poster anti praktik KKN. Bila ditemui adanya kegiatan yang merugikan maka pengguna dapat melaporkan melalui Laporan, atau menggunakan sistem Whistlerblowing Sistem dimana pengaduan dapat dilakukan oleh pengguna dengan menjaga identitas pelapor dari ancaman pelaku yang dilaporkan. Dan hasil temuan penulis berdasar wawancara dengan pihak pegawai tidak adanya praktik korupsi hal ini didukung dari data LKHPN tahun 2020.

B. Kesetaraan

Sebagai negara yang besar dan berada negara Indonesia berupaya melakukan yang terbaik bagi bangsa dan masyarakatnya. Salah satu cara terbaik melalui pelayanan publik yang memiliki sifat kesetaraan serta keadilan pada setiap kelas maupun status ekonomi, sosial budaya dan politik pada masyarakat yang dapat memberikan peluang, kesempatan pelayanan yang sama dalam hal kejujuran dan keadilan pelayanan. Tidak adanya masyarakat atau pengguna yang terlanjut dan tidak memperoleh apa yang menjadi haknya.

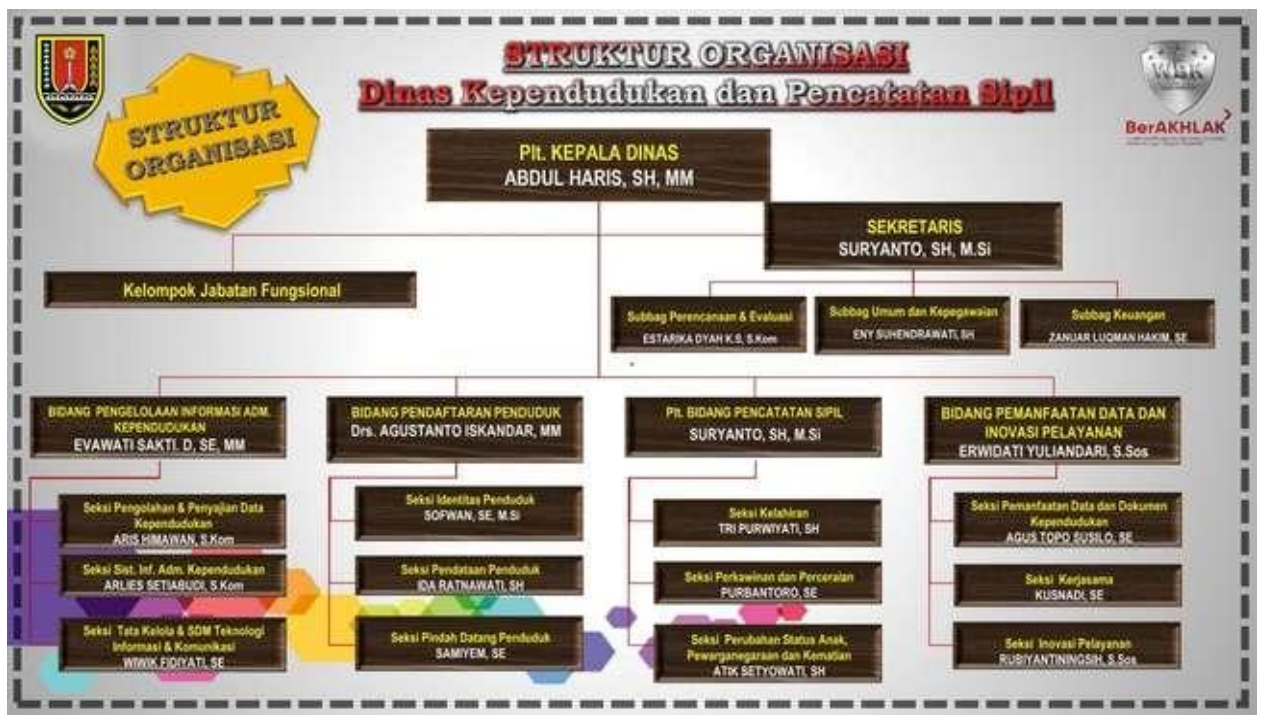
Pengaplikasian kesetaraan dan keadilan dalam mengelola pelayanan publik yang baik akan menghasilkan legitimasi yang baik terhadap pemerintah. Hal ini sebagai bentuk berhasilnya pemerintah dalam melakukan roda pemerintahan yang menumbuhkan dukungan masyarakat serta jiwa partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah. Dalam pelayanan Disdukcapil hal seperti ini perlu diperhatikan sebagai bentuk menjaga kepercayaan dari pengguna atas berkurangnya kasus diskriminasi yang dilakukan oleh pegawai aparatur pada saat pelaksanaan pelayanan untuk mencapai pelayanan yang adil dan serius dalam melakukan perubahan. Oleh karena itu penulis menganalisis secara mendalam nilai kesetaraan dengan **dua indikator** tersebut untuk menjawab rumusan masalah yang diuraikan yakni;

B.1 Meningkatnya Pengisian Jabatan Sesuai Dengan Ketentuan Gender

Jabatan merupakan peranan penting dalam mengawasi menjaga serta melaksanakan suatu pekerjaan. Jabatan sendiri sangat mempengaruhi dalam proses pelaksanaan pelayanan ini oleh karena itu penulis mengukur dengan indikator ini sebagai pengukuran dari prinsip kesetaraan, *Meningkatnya pengisian jabatan sesuai dengan ketentuan gender*, hasil wawancara dengan aparatur pegawai, dimana kesetaraan dapat diterapkan dari tubuh birokrasi Disdukcapil dimulai dari pegawai aparatur memberikan pelayanan yang baik tidak hanya baik dalam pelaksanaannya namun dimulai dari kesetaraan pegawai aparatur. Untuk menciptakan mutu pegawai yang baik maka Dinasdukcapil perlu memilah bagaimana SDM aparatur dibentuk dengan baik. Memilah dan merekrut SDM aparatur yang baik perlu melihat potensi dari pegawai aparatur tersebut, dengan melihat kemampuan individu dari kualitas diri maupun kuantitas individu. Hal ini dilakukan sebagai bentuk penerapan prinsip kesetaraan di dalam tubuh birokrasi Disdukcapil. Perecrutan SDM aparatur tidak melihat status dan jenis kelamin bagi calon pegawai aparatur. Namun bila memiliki kemampuan dan skill yang dibutuhkan oleh Disdukcapil maka setiap masyarakat atau pendaftar bisa ambil bagian dan menjadi kesempatan bagi masyarakat umum yang menjadi bagian strategi transparency. Namun untuk menjadi kepala Dinasdukcapil tidak lagi bisa dilakukan perecrutan secara umum. Ada hukum yang berlaku dimana Kepala Dinas Dukcapil Kota Semarang dipilih secara langsung oleh Walikota Semarang dengan melihat aspek kemampuan dan kualitas serta kuantitas individu.

“Disini kita untuk penerapan prinsip kesetaraan hak sudah meranah dua aspek mas, baik internal (pegawai aparatur) maupun eksternal (masyarakat atau pengguna). Jadi baik pegawai atau pengguna memiliki kesetaraan hak dan kewajibannya masing-masing. Contoh kasus dalam perecrutan pegawai kita melihat kualitas dan kuantitas dari individu tanpa melihat status sosial dan jenis kelamin individu pegawai, hal ini berlaku juga terhadap masyarakat atau pengguna, kesamaan dalam memberikan pelayanan tanpa melihat status sosial, ekonomi, politik, suku, serta agama sebagai pemenuhan prinsip kesetaraan. (Wawancara dengan Meta Natalie Priansari SH.M. Kn Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 29 Maret 2022).

Selanjutnya penerapan implementasi dari nilai kesetaraan dapat diperhatikan dari struktur organisasi lembaga Disdukcapil Kota Semarang 2021 dimana dari gambar tersebut dapat diperhatikan bahwa peran perempuan dalam pengisian jabatan di isi di range angka 11 orang dan untuk laki laki sebesar 10 pegawai laki-laki. Dengan tumbuhnya peran perempuan secara tidak langsung meningkatkan mutu perempuan dalam tubuh birokrasi pemerintah. Bila perempuan memiliki kesempatan yang sama dengan laki-laki maka perempuan bisa memimpin dan mengawasi jalannya proses pelaksanaan pelayanan publik seperti Disdukcapil Kota Semarang.



Gambar 7 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Semarang 2021

Merujuk dari penjelasan diatas bila disimpulkan penulis bahwa pengisian jabatan dan perekrutan anggota sudah terrealisasikan berdasar kesetaraan gender

tanpa melihat status, jenis kelamin, agama dan sosial politik individu. Hasil wawancara yang dilakukan penulis bahwa pegawai dipilih berdasar kualitas dan kuantitas dalam individu namun hal tidak berlaku pada kepala dinas karena untuk kepala dinas ditunjuk langsung oleh pak walikota. Hasil observasi juga membuktikan bahwa anggota Disdukcapil berjumlah 21 orang dan peran perempuan diisi sebesar 11 perempuan hal ini sebagai tanda bukti bahwa pelaksanaan pelayanan tidak adanya perbedaan antar pegawai mereka memiliki kesamaan antara laki-laki dengan perempuan karena mereka dipilih berdasarkan kemampuan dengan selektif secara profesional.

B.2 Berkurangnya Kasus Diskriminasi

Diskriminasi merupakan salah satu tindakan oleh oknum tertentu dengan membeda bedakan kesempatan, hak, dan pelayanan terhadap korban yang dilakukan oleh pelaku dengan membedakan status sosial, ekonomi, budaya serta politik. **Indikator kedua** ini untuk mengukur dan menilai sejauh mana nilai kesetaraan ini teralisasi dengan baik pada pelaksanaan pelayanan Disdukcapil Kota Semarang. Prinsip kesetaraan ini menempatkan Disdukcapil sebagai pihak penjamin kesetaraan, adil dan kesamaan atas semua pihak atau masyarakat tanpa terkecuali tanpa pihak yang dikesampingkan atau dibedakan baik dari politik, pembangunan maupun penggunaan jasa layanan dan permohonan produk dokumen. Proses penerapan prinsip ini perlu dilakukan secara tepat dimana dalam melayani pegawai aparatur dituntut bisa memberikan yang terbaik untuk pengguna tanpa melihat status sosial maupun ekonomi seseorang. Bagaimanapun juga pengguna merupakan bagian dari warga negara indonesia dan untuk warga negara asing atau luar negeri memiliki kesempatan yang sama dalam memberikan dokumen. Untuk menghindari kasus-kasus ketidak setaraan pengguna pegawai aparatur terlebih dahulu diberikan edukasi bagaimana dan arti peting dari prinsip implementasi Kesetaraan dimana hal ini menjadi landasan pegawai aparatur untuk menarik kepercayaan publik bila pengguna atau masyarakat mendapatkan rasa nyaman dalam mengajukan pelayanan maka tingkat kepercayaan dari masyarakat meningkat yang akan menjadi dampak positif terhadap tingkat persentasi kinerja pegawai bukan hanya sebagai peningkatan etos kinerja pegawai namun juga bisa menurunkan tingkat persentasi pengaduan pada Disdukcapil Kota Semarang,

Dalam kegiatan pelayanan Disdukcapil selalu berusaha melakukan yang terbaik guna memenuhi kebutuhan pengguna jasa layanan. Hal ini dilakukan sebagai bentuk pemerintah mengabdikan terhadap masyarakat. Pemenuhan prinsip kesetaraan merupakan salah satu cara untuk melakukan pelaksanaan pelayanan dengan baik. Dengan mensamaratakan kebutuhan pelayanan tanpa melihat sesuatu dalam diri individu serta material pengguna, harapannya pengguna dapat merasakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil. Bila pelayanan dilakukan secara diskriminatif serta membedakan pengguna maka nilai prinsip kesetaraan tidak lagi berlaku pada pelayanan Disdukcapil, maka akan timbul kecemburuan sosial yang terjadi pada lingkup pelayanan antar pengguna satu dengan pengguna lain, karena perbedaan pelayanan yang didapat oleh pegawai aparatur. Dengan adanya masalah ketidaksamaan pelayanan yang didapat maka pengguna akan merasa kecewa dan mengkonotasikan pelayanan administratif Disdukcapil buruk dalam pelaksanaannya, hal ini dapat meningkatnya laporan pengaduan pelayanan yang diterima oleh masyarakat karena masalah ketidaksamaannya hak pelayanan yang dijamin oleh pegawai apartaur. Karena itu tidak hanya nama dan pelayanan instansi yang buruk namun birokrasi pemerintah dinilai gagal karena tidak dapat memberikan yang terbaik dan otomatis kepercayaan publik menurun terhadap birokrasi pemerintah.

Karena nilai sejati dari Disdukcapil merupakan pengabdian tanpa terkecuali dimana dalam kegiatan tersebut Disdukcapil sebagai alat pembantu masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan bukan sebagai pemilih atau sebagai pemangku kekuasaan tertinggi yang memiliki hak segala hal. Ibu Estarika Dyah Kartika Sari mengatakan bahwa, landasan hukum ini yang mengikat pegawai dengan berdasarkan UU No.04 tahun 2016 karena nilai kesama rataan pada pelayanan dijelaskan secara jelas dan tegas pada UU tersebut.

Ditegaskan dari UU No 04 Tahun 2016 telah diamanatkan pada Bab II pasal 2 bagian kedua dimana setiap penduduk mempunyai dan memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, jadi setiap masyarakat mendapatkan hak-hak yang sama dan pegawai aparatur memiliki tanggung jawab untuk memenuhi hak tersebut baik dari pembuatan pendaftaran penduduk dan pencatatatan sipil. dan Bab III Pasal 5

bagian kesatu point b dijelaskan bahwa, setiap instansi pelaksana memiliki kewajiban melaksanakan urusan administrasi kependudukan dengan kewajiban yang meliputi memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan yang penting.

Kedua landasan hukum ini menjelaskan bagaimana penerapan prinsip dari kesetaraan baik dari pihak masyarakat maupun aparatur. Dimana aparatur memiliki tanggung jawab yang diemban untuk segala kebutuhan yang diperlukan masyarakat. dan untuk pihak pengguna maupun masyarakat umum tidak perlu memiliki asumsi atau opini bahwa golongan atau status bawah tidak akan dilayani. Karena pegawai aparatur sudah terikat hukum yang jeals dan tegas bila terjadi hal tersebut akan dilakukan tindakan sanksi yang tegas bila terjadi pada pihak pihak birokrasi Disdukcapil.

“Selama ibu menggunakan pelayanan di Disdukcapil semua pemenuhan hak pelayanan administratif baik itu layanan kependudukan dan pencatatan sipil semua sama tidak ada pembeda baik ibu maupun dengan pengguna lainnya, tetap dilayani dengan memberikan arahan dan bimbingan secara ramah” (Wawancara dengan Ibu lia anggota Ibu PKK Lamper Tengah, 14 Februari 2022).

Wawancara diatas juga menguatkan opini dari Pak Budi, dimana menurut Pak Budi, pelayanan dikantor Disdukcapil sudah cukup baik dan bagus dari sisi kesetaraan hak dan kesempatan, menurutnya semua sama dimata pegawai namun hanya ada miss komunikasi terkait pengambilan dokumen fisik lantaran saat komunikasi via telfon ada perubahan secara tiba-tiba dan mendadak.

Pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil memiliki hasil yang positif dimana setiap pengguna mendapatkan pelayanan yang baik tanpa membedakan setiap individu pengguna baik dari status sosial, etnis suku, maupun agama. Hal menjadi bukti bahwa pelayanan Disdukcapil berhasil menerapkan prinsip *Equity* (kesetaraan) dalam setiap pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Tindakan dan sikap ini dapat mencegah perilaku diskriminatif yang dilakukan pegawai aparatur terhadap pengguna, bila sikap diskriminatif dicegah maka tidak mungkin bahwa publik akan merasa nyaman dan akan kembali percaya akan hasil dari pelayanan publik yang diberikan secara baik dan bermutu prima.

Mengaplikasikan nilai-nilai kesetaraan dapat dilakukan Disdukcapil dalam pelayanan konsultasi. Pelayanan konsultasi menjadi penting karena menunjang kebutuhan khusus masyarakat. Pelayanan konsultasi memiliki sedikit perbedaan dengan pelayanan administrasi umumnya pelayanan administrasi melayani kebutuhan primerity dari pengguna seperti permohonan dokumen seperti KTP, KK, Akte kelahiran. Untuk pelayanan konsultasi berfokus terhadap permasalahan atau kendala dari dokumen-dokumen tersebut. Dalam contoh kasus bila terjadi ketidak seinkronan data dengan pelayanan umum lainnya maka tugas Disdukcapil melayani dan meluruskan data pengguna sesuai dengan dokumen dari data yang diajukan. Atau dalam contoh kasus adanya pelaporan kematian seseorang namun mereka beda keluarga dan kedua keluarga ini melaporkan kematian untuk mengantisipasi ini pelayanan konsultasi di ajukan untuk meluruskan bagaimana tindakan yang perlu di lakukan secara hukum dan aturan yang berlaku.

“Selain menerima pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan kita juga menerima pelayanan konsultasi. Dimana konsultasi ini merupakan pelayanan yang memberikan solusi atau jawaban dari permasalahan seperti keluarga atau dengan masyarakat, dan untuk penanganan akan ditangani langsung oleh kepala bidang seperti konsultasi informasi seperti akan dilayani oleh kepala bidang PPID namun bila pelayanan konsultasi dirasa cukup ramai akan dibantu oleh staff lainnya bila membutuhkan bantuan jadi kita disini juga fleksibel dalam mengembang tugas pelayanan”(Wawancara dengan Estarika Dyah Kartika Sari Kepala Sub bagian Perencanaan, 14 Februari 2022).

Ibu Estarika mengatakan, mekanisme pelayanan konsultasi bisa dilakukan dengan langsung ke petugas masing-masing sub bidang dokumen. Jadi yang bertanggung jawab ialah kepala sub bidang setiap dokumen, contoh pengguna mengajukan pelayanan konsultasi dokumen KTP maka kepala sub bidang KTP yang bertanggung jawab menyelesaikan dan memberikan solusi dari masalah yang diajukan oleh pengguna. Karena tujuan dibentuknya pelayanan konsultasi ialah memberikan jawaban dan solusi terhadap permasalahan-permasalahan administratif yang dialami oleh pengguna secara cepat, tepat dan mudah dengan memperhatikan nilai-nilai kesetaraan yang adil, jujur dan sama rata terhadap hak hak pengguna.



Gambar 8 Proses Konsultasi Disdukcapil Koukcapil Kota Semarang 2021

Strategi yang dilakukan Disdukcapil ini tidak hanya bisa dilakukan secara tatap langsung namun sebelum mengajukan perjanjian jadwal pertemuan bisa diajukan melalui webiste online. Di website resmi Disdukcapil sendiri juga dijelaskan bahwa bagaimana tahapan melakukan pengajuan pelayanan konsultasi, untuk fitur webistanya juga telah ditampilkan informasi perbagian, jadi pengguna dapat melihat perbagian dari bidang sub dokumen maupun keseluruhan utuh layann. Untuk memudahkan pengguna setiap sub bidang dokumen di website juga sudah dicantunmkan nomor Whatsap untuk memudahkan pengguna untuk menghubungi dan menentukan jadwal sebelum melakukan pertemuan secara langsung di kantor dinas. Strategi ini sebagai bentuk inovasi program Disdukcapil Kota Semarang. Dimana dengan kemudahan ini pengguna bisa melakukan komunikasi tanpa harus datang terlebih dahulu ke Disdukcapil. Dan untuk mengajukan pelayanan konsultasi juga tidak dipungut biaya dan gratis ditambah bisa dilakukan dalam kurun waktu 24 jam.

Merujuk dari penjelasan diatas bila disimpulkan penulis bahwa berdasar hasil observasi dan wawancara terhadap pegawai dan pengguna mereka merasa tidak diperlakukan secara diskriminasi oleh pegawai mereka diberlakukan secara sama rata. Menurut mereka pelayanan Disdukcapil Kota Semarang bisa diandalkan dalam hal kesetaraan tidak ada pembeda bedaan dengan satu dengan yang lainnya

dimata pegawai aparatur mereka sama tanpa dilihat dari status, sosial, ekonomi budaya dan politik, hal ini menjadi salah satu faktor yang mereka minati saat datang ke kantor Disdukcapil Kota Semarang.

BAB V

PARTISIPASI DAN KETANGGAPAN TATA KELOLA PELAYANAN DISDUCKAPIL KOTA SEMARANG

C. Partisipasi

Setiap warga negara dan masyarakat pengguna pelayanan publik memiliki hak yang sama dalam hal pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga terpilih atau kelompok yang dapat dipercaya dalam hal kepentingan mereka. Partisipasi dibentuk berdasarkan kepercayaan masyarakat bahwa mereka telah diberikan kebebasan untuk berkumpul serta memberikan pendapat serta kapasitas ke ikutsertaan secara konstruktif. Dengan metode partisipasi ini mereka dirasa memiliki kemampuan serta menumbuhkan rasa percaya diri untuk ikut terlibat dalam menjaga dan bertanggung jawab penuh dalam pengelolaan pembangunan yang dilakukan pemerintahan.

Partisipasi pelayanan publik dalam pelayanan Disdukcapil dipilih oleh penulis untuk mengukur dan dianalisis secara mendalam bagaimana tingkat partisipasi masyarakat dalam ke ikutsertaan dalam perumusan dan pengambilan keputusan pembangunan pelayanan. Yakni dengan indikator berikut;

C.1 Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Kepercayaan merupakan hasil kesamaan sebuah kesepakatan secara alamiah yang sifatnya mengikat satu dengan yang lainnya. Hal ini dibisa didapat oleh pengguna atau masyarakat akan hasil yang diterima oleh pemerintah melalui pelayanan publik seperti Disdukcapil Kota Semarang. Untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat, penulis perlu melihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh aparatur pegawai terhadap pengguna apakah sudah sesuai dengan asas pelayanan, prinsip pelayanan serta prinsip *good governance*. Bila sudah dilakukan semua

kententuan tersebut maka publik akan memberikan nilai apakah mereka dapat mempercayai kebutuhan pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil. Hasil wawancara dengan mahasiswa Poltka, Marisa mengatakan bahwa, pengguna pelayanan administratif bila dari tingkat kepercayaan dirasa cukup baik namun tidak semua setuju ada sebagian dari pengguna yang merasa masih tidak mempercayai akan mutu pelayanan publik. Hasil temuan dilapangan peneliti mewawancarai pengguna baik itu orang dewasa maupun remaja (pelajar). Mereka semua sebagian percaya akan hasil pelayanan publik yang bermutu prima yang diberikan oleh Disdukcapil, karena mereka merasakan langsung akan manfaat serta mutu pelayanan publik yang diberikan pada saat pelaksanaan pelayanan.

“pelayanan kantor Disdukcapil disini cukup baik dan dapat di dipercaya baik dari kuantitas dan kualitas kinerjanya karena saya sebagai pelajar merasakan langsung akan manfaat dari pelayanan publik Disdukcapil ini berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat manfaat yang didapat tidak secara langsung atau pasif seperti contoh kasus bantuan sosial yang tidak merata” (Wawancara dengan Qozi Pelajar, 29 Maret 2022).

Hasil ini membuktikan bahwa pelayanan Disdukcapil terhadap pengguna termasuk bisa diandalkan dalam pelaksanaannya. Namun bagi pengguna yang tidak percaya pelayanan publik tidak bisa disamakan dengan pemerintah pusat atau pun lembaga lainnya karena manfaat yang didapat cukup berbeda pada saat sehari-hari. Karena pelayanan publik merupakan tempat strategis yang langsung memberikan manfaat secara langsung (aktif) sedangkan pemerintah pusat hanya memberikan manfaat secara pasif bagi mereka. Tingkat kepercayaan dapat dilihat dari pengguna yang aktif dan ikut serta dalam program “Survey Kepuasan Masyarakat” yang dilakukan oleh team Disdukcapil dan hasil yang didapat sangat positif (baik). Berikut data survei kepuasan masyarakat;

Tabel 5.6
Rekapitulasi Hasil Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Atas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
Secara Keseluruhan Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Total Skor yg Diharapkan	Total Skor Cpaian	Rata Capaian	skor yg diharapkan	Persentase Capaian	Kategori
1	Persyaratan	7200	6.088	10,15	12,00	84,56	BAIK
2	Prosedur	9600	8.015	13,36	16,00	83,49	BAIK
3	Waktu Pelayanan	9600	8.037	13,40	16,00	83,72	BAIK
4	Biaya/Tarif	12000	9.804	16,34	20,00	81,70	BAIK
5	Poduk Spesifikasi pelayanan	4800	4.095	6,83	8,00	85,31	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	7200	5.955	9,93	12,00	82,71	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	7200	6.043	10,07	12,00	83,93	BAIK
8	Sarana dan Prasarana	7200	5.661	9,44	12,00	78,63	BAIK
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	9600	7.789	12,98	16,00	81,14	BAIK
Rata-Rata Persentase Capaian Skore Keseluruhan SKM						82,80	BAIK

Gambar 9 Tabel Survey Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Koukcapil Kota Semarang 2021

Dengan aktifnya serta peran masyarakat dalam berpartisipasi prgoram survey kepuasan. Dari program tersebut Disdukcapil dapat membenahi apa saja fasilitas dan sarana yang dirasa kurang, dan mengembangkan untuk memberikan inovasi-inovasi program yang dapat memudahkan serta menjagkau kebutuhan dalam melayani masyarakat dalam pelayanan adminisitratif.

Simpulan dari indikator tersebut menurut penulis tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi Disdukcapil dapat dikategorikan bisa diandalkan berdasarkan score dan nilai survey kepuasan masyarakat dimana dominan nilai tercatat baik. Namun temuan lain penulis ditemukan bahwa lembaga lain diluar Disdukcapil dinilai lambat dan mereka percaya terhadap lembaga Disdukcapil Kota Semarang lantaran mereka merasakan manfaat langsung seperti program yang berjalan dengan baik dan pertemuan tatap muka secara langsung.

C.2 Strategi Yang Digunakan Untuk Meningkatkan Partisipasi

Pembangunan Pelayanan

Strategi merupakan salah satu cara dan tindakan yang dapat merubah suatu proses atau kegiatan menjadi lebih baik. Seperti harapan masyarakat akan adanya perubahan pelayanan publik yang lebih baik lagi. Dalam konteks pelayanan publik ini penulis mengukur dan menilai strategi serta tindakan yang dilakukan Disdukcapil untuk meningkatkan keaktifan serta partisipasi masyarakat untuk melaksanakan program-program yang dibentuk oleh Disdukcapil.

Dalam indikator ini peran Disdukcapil menjadi sangat penting karena tugas yang diembang oleh Disdukcapil sebagai kunci penentu keberhasilan. Hal ini sebagai tugas turunan dari prinsip *akuntable*. Melalui UUD 1945 alenia ke empat untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, dimana untuk meningkatkan partisipasi masyarakat Disdukcapil harus bisa mendekati diri dan meposisiikan diri sebagai masyarakat umum, bukan sebagai pihak legislatif seperti pemerintah. Tujuan ini sebagai bentuk birokrasi Disdukcapil peduli dengan melihat kondisi *real* dilapangan melihat apa yang dibutuhkan dan apa yang di inginkan oleh masyarakat. dengan strategi ini Disdukcapil dapat menjangkau aspirasi dan pendapat dari masyarakat untuk meningkatkan pembangunan pelayanan yang sifatnya berpihak pada masyarakat bukan berpihak pada otoriter. Langkah yang diperlukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat guna menempatkan Disdukcapil pada sisi masyarakat, namun langkah ini tidak cukup untuk menumbuhkan dan meningkatkan partisipasi masyarakat harus ada usaha-usaha extra yang dibutuhkan oleh Disdukcapil. Seperti memberikan edukasi dan advokasi terhadap program dan kebijakan yang akan dijalankan. Berikut hasil Strategi yang dilakukan Disdukcapil dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan pengguna;



Gambar 10 Perekaman KTP EL di Lapas Kelas II A Kedungpane dan Lapas Wanita Bulu 2021



Gambar 11 Perekaman KTP EL di SMA 7 Semarang dan SMK 2021

Edukasi yang diberikan terhadap masyarakat berupa seminar, program Dukcapil menyapa terkait pentingnya pelayanan administrasi dan dokumen administrasi, program ini dilakukan secara terbuka dapat diakses oleh khalayak umum dan masyarakat. program-program edukasi ini tidak hanya dilakukan di setiap titik kecamatan dan kelurahan namun bisa didatangi disegala sektor seperti di Sekolah SMA/SMK Kab/Kota Semarang, Lapas Kab/Kota Semarang dan lain sebagainya. Namun bila

waktu dan kondisi tidak memungkinkan, maka program edukasi bisa diakses melalui online seperti zoom maupun lewat media sosial Disdukcapil.

“dalam tugas penyuluhan terhadap masyarakat merupakan tanggung jawab Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan (PDIP), berupa menyiapkan kegiatann pelaksanaan, pembinaan dan penyuluhan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil mas. Karena penyuluhan memiliki hubungan terkait inovasi pelayanan, jadi team perlu melihat kondisi serta latarbelakang pada pelaksanaannya dilapangan seperti itu mas” (Wawancara dengan Estarika Dyah Kartika Sari Kepala Sub bagian Perencanaan, 14 Februari 2022).

Kunci utama dibentuknya program inovasi ini guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pendidikan nonformal terhadap politik maupun admnistrasi kependudukan. Namun setiap program edukasi memiliki kendala seperti terbatasnya waktu yang dimiliki masyarakat umum seperti tanggung jawab lain seperti, harus bekerja, aktivitas diluar pekerjaan, dan sebagainya.

Menurut Marisa selaku mahasiswa Poltka ia mengatakan, hal ini perlu adanya pengaplikasian secara rutin dan terjadwal ia mengatakan bahwa pelayanan administrasi yang dilakukan secara langsung dan tatap muka akan memudahkan para pengguna baik itu dari pengguna lapas maupun pelajar dimana memudahkan mereka dari antrian serta syarat yang sebelumnya mereka tidak tahu.

Merujuk dari penjelasan diatas bila disimpulkan penulis bahwa berdasar hasil observasi yang dilakukan penulis, program untuk melakukan percepatan dokumen serta agenda serentak kesemua sekolah SMA/SMK. Lapas, lembaga lanjut usia program door to door. Semua program tersebut terealisasikan hal tersebut dapat dilihat dari hasil dokumentasi yang dipaparkan di website resmid Disdukcapil. Berdasar wawancara program harus lebih ditingkatkan lagi tidak hanya disekitar Disdukcapil namun bisa menjangkau tempat yang relative jauh.

C.3 Meningkatnya Kuantitas dan Kualitas Saran, Kritikan, Serta Masukan Dari Masyarakat

Saran, kritikan dan masukan merupakan salah satu cara pengguna untuk menunjukkan dirinya berpartisipasi atau berinteraksi secara tidak langsung dengan mengutarakan suatu masalah dan harapan akan adanya perubahan dari suatu pelayanan maupun pembangunan dari suatu lembaga atau instansi.

Penulis dalam indikator ini mengukur sejauh mana peningkatan kuantitas dan kualitas saran, kritikan, serta masukan dari masyarakat. Indikator ini menentukan bagaimana respon masyarakat terhadap pembangunan pelayanan dan mutu pelayanan Disdukcapil apakah pembangunan pelayanan sudah optimal sesuai dengan aspirasi masyarakat dan apakah pelayanan Disdukcapil sudah mencapai harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan atau menjadi lembaga pelayanan publik yang dinilai gagal dalam memberikan kebutuhan masyarakat.

Hasil wawancara dengan Ibu Rubityaningsih beliau mengatakan, bahwa informasi kritik dan masukan pada tahun ini lebih banyak diterima melalui media sosial seperti melalui website, facebook, atau instagram. Hal ini terjadi peningkatan masukan serta saran dari masyarakat lantaran adanya pandemi, dimana masyarakat yang ingin memberikan kritikan serta saran pada tahun 2019 dialihkan melalui media sosial hal ini dilakukan sebagai bentuk pencegahan aktivitas selama pandemi pada tahun 2019. Berbeda pada tahun sebelumnya yang masih menerapkan datang langsung dalam memberikan kritikan, saran serta masukan. Dari data pengaduan pelayanan masyarakat yang diterima oleh team pengelolaan pengaduan, mereka banyak menerima pengaduan dalam sub bidang sarana dan prasarana. Walaupun hasil dari survey kepuasan dikategorikan baik namun hasil score yang didapat mencapai **78,63 %** sementara unsur pelayanan lainnya seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, tarif, produk spesifikasi pelayanan, kompetensi

pelaksana, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan mencapai 80%.

Tabel 5.6
Rekapitulasi Hasil Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Atas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
Secara Keseluruhan Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Total Skor yg Diharapkan	Total Skor Cpaian	Rata Capaian	skor yg diharapkan	Persentase Capaian	Kategori
1	Persyaratan	7200	6.088	10,15	12,00	84,56	BAIK
2	Prosedur	9600	8.015	13,36	16,00	83,49	BAIK
3	Waktu Pelayanan	9600	8.037	13,40	16,00	83,72	BAIK
4	Biaya/Tarif	12000	9.804	16,34	20,00	81,70	BAIK
5	Produk Spesifikasi pelayanan	4800	4.095	6,83	8,00	85,31	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	7200	5.955	9,93	12,00	82,71	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	7200	6.043	10,07	12,00	83,93	BAIK
8	Sarana dan Prasarana	7200	5.661	9,44	12,00	78,63	BAIK
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	9600	7.789	12,98	16,00	81,14	BAIK
Rata-Rata Persentase Capaian Skor Keseluruhan SKM						82,80	BAIK

Gambar 12 Tabel Survey Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Koukcapil Kota Semarang 2021

Dari data bagian sarana dan prasarana, terdapat kualitas sarana yang dinilai masih cukup rendah dari unsur pelayanan lainnya dimana score yang didapat masih dirange angka 80. Hasil suvery yang dilakukan oleh team membuktikan bahwa masukan dan saran dari masukan dari masyarakat masih seputar sarana dan prasarana. Mereka berharap akan adanya peningkatan serta sarana yang baru serta memadai dari sebelumnya.

Hasil temuan dilapangan berdasar dari obervasi yang dilakukan penulis untuk pengguna yang ingin memberikan kritikan dan masukan mereka harus memberikan keluhan tulisan dan dimasukan ke kota kritik dan masukan yang disediakan. Namun hasil temaunnya ialah untuk pulpen kotak saran keluhan pengguna berdasar temuan tidak disediakan oleh petugas hal ini yang

menyebabkan kritikan dan masukan dinilai rendah karena pengguna harus membawa alat tulis sendiri untuk memberikan masukan dan kritikan. Oleh karena itu juga pengguna memberikan kritikan masukan melalui website dan media online atau secara kontak langsung melalui whatsapp.

“pelayanan untuk sekarang sedikit rumit dan sedikit sulit dipahami oleh pengguna baru lantaran adanya perubahan pelayanan dari secara langsung (offline) dan sekarang menjadi online jadi saya pribadi masih belum paham bagaimana mekanisme pelayanan bila diarahkan menjadi online seperti ini” (Wawancara dengan Qozi Pelajar, 29 Maret 2022).

Hasil wawancara yang ditemui penulis, Qozi selaku pelajar mengutarakan bahwa sarana yang dialihkan menjadi pelayanan online sedikit mengalami kesulitan seperti mereka harus mendaftar antrian online sebelum datang ketempat disdukcapil, dalam contoh kasus misal pelajar ingin menggunakan jasa pelayanan dokumen hari senin namun bila belum mendaftar antrian akan dialihkan menjadi hari selasa untuk mendapatkan pelayanan administratif. Hal ini bagi mereka menjadi kendala lantaran kouta antrian dibatasi perhari menjadi 50 kouta. Karena masalah ini pengguna menjadi mengeluh dan merasa sedikit kecewa akan pelayanan yang diberikan karena kendala kouta antrian offline.

Hasil simpulan dari penulis dari indikator tersebut bahwa peningkatan kritik, saran dan masukan yang dilakukan oleh pengguna lantaran adanya perubahan pelayanan serta fasilitas secara masif dari pelayanan biasa menjadi berbasis online dimana pengguna merasa keberatan dan kecewa akan adanya perubahan dengan kebutuhan yang dirasa lebih dari yang diharapkan seperti contoh kasus kouta harian pelayanan permohonan sebelum mengajukan pelayanan dokumen administrasi.

C.4 Pengambilan Keputusan Berdasarkan Konsensus Bersama Serta Berubahnya Sikap dan Tindakan Dalam Pembangunan

Keputusan merupakan sebuah hasil dari sebuah peremusan yang dibentuk secara bersama dengan mempertimbangkan serta memperhatikan dari sebuah hasil dan resiko yang di analisis secara bersama ataupun individu. Dalam indikator ini penulis mengukur dan menilai apakah dengan melibatkan pengguna dalam menentukan keputusan secara bersama dapat merubah sikap dan tindakan dalam pembangunan pelayanan.

Dalam ini indikator menempatkan masyarakat umum sebagai pembentuk sekaligus penentu pengambilan keputusan merupakan keputusan yang tepat hal ini berdasarkan pada nilai-nilai Demokrasi di Indonesia. Dimana dari masyarakat, oleh masyarakat dan untuk masyarakat. Selain sebagai pemenuhan nilai demokrasi, menempatkan masyarakat sebagai penentu pengambilan keputusan merupakan pemenuhan dari nilai prinsip good governance yakni partisipasi. Jadi masyarakat memiliki peran dua yakni tidak hanya sebagai pelaksana dalam pembangunan namun juga sebagai pemegang keputusan dalam pembangunan, dengan diberlakukannya nilai-nilai partisipasi diharapkan masyarakat dengan Disdukcapil memiliki ikatan dan korelasi dalam hubungan yang baik antara Disdukcapil dengan masyarakat maupun dengan pihak lainnya. Selain itu dengan menerapkan strategi ini masyarakat menjadi meningkat dalam hal keikutsertaan dalam pengambilan keputusan dengan memperhatikan setiap partisipasi yang diikuti baik dari kegiatan maupun program yang akan dilakukan. Disisi lain masyarakat menjadi peduli terhadap pemabangunan tidak hanya aktif dalam berpartisipasi namun hasil yang didapat masyarakat menjadi lebih berintegritas melalui aktif memberikan kritik dan saran yang sifatnya membangun pelayanan Disdukcapil.

Dengan melihat realitas dilapangan, terkait keaktifan dan keikutsertaan masyarakat dalam kegiatan program Disdukcapil atau dalam pengambilan keputusan pembangunan pelayanan. Penulis mencoba

melakukan hasil temuan yang didapat dengan melakukan wawancara dengan pengguna pelayanan. Hasil yang didapat dimana masyarakat cukup aktif dan antusias dalam mengikuti program-program yang dibentuk oleh Disdukcapil. Seperti program Jemput Bola, Dukcapil Menyapa, serta kegiatan langsung yang dilakukan di beberapa tempat seperti Sekolah-sekolah dan Sisir di Kota Semarang.

Dan yang paling cukup mendapat perhatian lebih terkait keaktifan pada saat kegiatan pengambilan keputusan pembangunan dimana oknum yang hadir pada saat perumusan dan pengambilan keputusan didatangi oleh wakil-wakil dari setiap Kelurahan maupun Kecamatan, namun tidak semua mengikuti dan berpartisipasi dalam program pembangunan daerah seperti pelajar, dan orang dewasa (pekerja).

“untuk ikut serta dalam perumusan pembangunan pelayanan saya sendiri baru tau bila untuk pelajar seperti saya boleh berpartisipasi. Sebelumnya saya jarang mendapatkan informasi terkait pembangunan daerah tapi bila program percepatan pelayanan administrasi sering di informasikan oleh pihak RW dan RT setempat mas”
(Wawancara dengan Qozi Pelajar, 29 Maret 2022).

Untuk pelajar sendiri masih ditemukan bahwa mereka paham akan adanya program pembangunan daerah namun mereka malas untuk terjun aktif dalam perkumpulan program pembangunan mereka hanya mengawasi serta memperhatikan hanya melalui media sosial. Berbeda dengan orang dewasa (pekerja) mereka tahu daya program pembangunan sangat penting namun untuk bisa ikut serta dalam program pembangunan terkadang terhambat dengan jadwal pekerjaan bagi mereka untuk perumusan pembangunan perlu waktu yang tidak bersamaan dengan jadwal mereka. Namun menurut team perencanaan pembangunan Disdukcapil dalam hal pertumbuhan sudah ada perkembangan walaupun dirasa secara pelan dan bertahap. Dari hal ini perlu adanya usaha extra dalam meningkatkan serta menumbuhkan rasa partisipasi dalam perumusan keputusan serta program pembangunan.

“Menurut ibu, untuk pertumbuhan keaktifan bisa dilihat dari aktivitasnya organisasi yang dibentuk misal seperti Ibu PKK, dimana dalam peremusan dan pengambilan kebijakan tidak hanya kaum laki-laki saja yang aktif dan turut andil dalam proses kegiatan namun kaum perempuan yang memiliki waktu luang bisa datang dalam perumusan kebijakan yang disediakan dan ini tidak hanya dilakukan oleh orang dewasa saja organisasi yang dimiliki oleh kaum remaja juga bisa hadir sebagai pengawas sekaligus pelaksanaan dalam program pembangunan yang akan dijalankan” (Wawancara dengan Ibu lia anggota Ibu PKK Lamper Tengah , 14 Februari 2022).

Merujuk dari penjelasan diatas bila disimpulkan penulis bahwa berdasar wawancara dan observasi yang dilakukan, untuk keaktifan dan pengambilan keputusan berdasar kosensus bersama dari pihak pengguna masih minimnya partisipasi dalam peremusan maupun ikut serta dalam perencanaan pelayanan mereka tidak tahu akan adanya keputusan bersama yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil. Mereka hanya sebatas ikut serta dari program yang dibentuk oleh Disdukcapil seperti jemput bola atau membantu isi survey. Sebagian besar pengguna mereka memiliki kendala yang sama yakni, orang dewasa (pekerja) serta remaja (pelajar). Kendala yang di hadapi karena keterbatasan waktu yang dibutuhkan serta minimnya edukasi pada pelajar terkait pentingnya perumusan pembangunan pelayanan.

D. Ketanggapan

Secara sederhana responsive dimaknai sebagai ketanggapan. Dimana ketanggapan ini berlaku pada pegawai dalam melayani dan memberikan pelayanan terhadap pengguna. Dalam pelayanan publik Disdukcapil pegawai dituntut bisa memahami cermat dan tepat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Akan lebih baik apa bila respown pegawai bisa langsung di laksanakan sebelum pengguna menyampaikan keinginan mereka. Namun sebelum itu aparaturnya pegawai mempelajari dan analisis perilaku mereka untuk menciptakan peraturan strategis guna memenuhi kepentingan umum. Setiap pegawai dalam unsur responsive perlu

memiliki etik sosial guna membangun sifat kepekaan atau sensitifitas terhadap kebutuhan publik mencapai kepentingan publik dan menarik kepercayaan pengguna secara langsung. Selanjutnya kode etik individual dimana pegawai aparatur dituntut dalam dirinya untuk memiliki rasa dan sifat integritas, loyalitas dan profesionaitas yang baik sebagai bentuk meningkatkan kepekaan terhadap kebutuhan pengguna.

Objek ketanggapan ini mengacu terhadap ketanggapan pegawai aparatur. Dengan implementasi prinsip ini apakah ketanggapan dari pegawai aparatur dapat memberikan setiap kebutuhan atau melayani keinginan dari masyarakat berupa pelayanan administrasi. Prinsip ketanggapan ini bisa menjadi kunci dalam proses kegiatan pelayanan. Bila pegawai dapat merespons kebutuhan masyarakat melalui kegiatan pelayanan administrasi maka tidak mungkin nama instansi bisa menjadi lebih baik dari sebelumnya. Prinsip ketanggapan wajib melekat pada Ketua kepala dinas maupun anggota pegawai aparatur. Hal ini yang dapat menciptakan rasa tulus melayani masyarakat tidak hanya memberikan pelayanan yang cepat namun cermat dan tepat. Untuk menciptakan ketanggapan yang baik diperlukan strategi yang baik pula serta dalam pelaksanaan ketanggapan juga harus memperhatikan kemudahan dalam kegiatan pelayanan cepatnya dalam pengaduan pelayanan. Dalam penelitian ini penulis mengukur bagaimana penerapan dari prinsip ketanggapan dari indikator berikut yakni;

D.1 Pemberian Informasi Pelayanan

Informasi merupakan bagian penting bagi seluruh masyarakat dimana hal ini menjadi sebuah kebutuhan untuk kegiatan, rencana serta agenda dalam masyarakat melakukan kehidupan sehari hari. Maka dari itu informasi yang diberikan harus jelas tepat dan akurat dimana tidak adanya kesalahan dan kemurnian dari data informasi harus bisa dipertanggung jawabkan. Seperti informasi pelayanan publik Disdukcapil.

Dalam penelitian ini penulis menilai dan mengukur bagaimana pemberian informasi pelayanan yang diberikan petugas terhadap pengguna yang membutuhkan informasi pelayanan. Bentuk utama dari

ketanggapan ialah memberikan informasi pelayanan terhadap pengguna jasa dengan memperhatikan kejelasan informasi baik dari aspek kesederhanaan, kejelasan, dan kemudahan akses dalam meraih informasi. Pegawai aparatur dalam sub bidang pelayanan serta sub bidang pengelolaan informasi, mereka semua dituntut untuk bisa menerapkan unsur-unsur tersebut dan hasil yang didapat mereka mampu memberikan pelayanan dengan menseederhanakan prosedur dengan jelas dan mudah dicerna serta dapat diraih atau diakses oleh khalayak umum. Pemenuhan ini sebagai bentuk pemenuhan unsur ketanggapan pada saat pelaksanaan kegiatan. Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan ketanggapan merupakan cerminan dari sifat maupun karakter pegawai, bila pegawai berkualitas dan bermutu maka ketanggapan pegawai yang baik bisa dirasakan oleh masyarakat. Ketanggapan bisa dilihat tidak hanya dalam memberikan pelayanan yang baik namun komunikasi yang terjalin harmonis dan erat terhadap masyarakat. hal sebagai rasa bentuk empati dari pegawai agar dapat memposisikan diri sebagai pengguna pelayanan.

“Untuk ketanggapan dan respown pegawai disini kita terapkan prinsip Kecepatan, Kemudahan serta Ketepatan dalam memberikan pelayanan kependudukan maupun pencatatan sipil mas, prinsip ini harus bisa melekat pada pegawai aparatur agar terciptanya pelayanan yang bermutu prima. Dengan tanggapnya pegawai otomatis pengguna merasa nyaman dan percaya akan kualitas dan kuantitas dari pegawai maupun dinas Dukcapil”
(Wawancara dengan Meta Natalie Priansari SH.M. Kn Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 29 Maret 2022).

Implementasi ketanggapan pegawai merupakan tanggung jawab yang besar bagi aparatur pegawai bila prinsip ketanggapan tidak diterapkan pada karakter pegawai dapat menciptakan masalah baru dalam pelayanan. Seperti pengaduan pelayanan yang terus menerus, penumpukan data pengguna, lambatnya pendistribusian dokumen dan sebagainya. Oleh karena itu ketanggapan merupakan salah satu bagian terpenting dalam proses pelayanan.

Dalam memberikan informasi pelayanan Disdukcapil berusaha melakukan tugasnya dengan baik dimana semua kebutuhan dan keterbukaan informasi dapat diakses dengan mudah melalui media sosial aplikasi dan website. Dimana pemberian informasi ini dilakukan petugas sebagai pemenuhan pengguna yang mana membutuhkan informasi tersebut sebagai data pendukung dan penunjang lainnya. Berikut tampilan data dari website resmi Disdukcapil dan tampilan aplikasi S'Dnok.



Gambar 13 Tampilan Website Resmi Disdukcapil Koukcapil Kota Semarang 2021



Gambar 14 Tampilan Aplikasi Resmi Disdukcapil Koukcapil Kota Semarang 2021

Keterbukaan informasi yang dilakukan Disdukcapil dalam aplikasi dan website resmi merupakan salah satu bentuk pemberian informasi pelayanan terhadap pengguna. Hasil dari keterbukaan informasi ini harapannya bisa di gunakan secara bijaksana oleh semua pengguna maupun masyarakat yang membutuhkan data informasi.

Dan hasil yang diterima dapat dirasakan oleh pengguna jasa pelayanan. Realitas dilapangan dari tanggapnya pemberian informasi pelayanan. Ibu Dyah Restika mengatakan, dalam contoh kasus bila ada pengguna membutuhkan informasi seperti permasalahan dokumen pegawai aparatur diarahkan untuk melayani permasalahan dengan tanggap dengan mencari solusi dari permasalahan yang ada, atau kasus lain bila ada mahasiswa atau pengguna membutuhkan data informasi maka akan diarahkan sesuai kebutuhan informasi yang diperlukan dengan data informasi di website, bila pengguna dirasa data yang diperlukan dirasa belum maksimal bisa dilakukan konsultasi atau wawancara dengan pegawai dengan waktu dan jadwal yang disepakati bersama. Hal tersebut

memenuhi unsur dari kemudahan dan kesederhanaan yang dapat diterima oleh pengguna.

“untuk pemberian informasi pelayanan dalam contoh kasus pengiriman kode verifikasi dokumen dalam webiste saya belum menerima mas, jadi saya inisiatif datang kesini untuk meminta bimbingan dan langkah selanjutnya terkait kendala kode verifikasi dokumen” (Wawancara dengan Pak Agus Karyawan Swasta, 29 Maret 2022).

Walaupun sudah berupaya memaksimalkan pelayanan Disdukcapil baik secara pelayanan, waktu, keterbukaan informasi dan sebagainya masih ditemukannya kendala dalam sehari-hari. Hasil wawancara penulis dengan pengguna lain menurut Mbak Ika selaku ibu rumah tangga ia mengatakan, bahwa pelayanan Disdukcapil dari sisi prose pelayanan, keterbukaan informasi, kecepatan waktu dinilai cukup baik, namun untuk mendapatkan feedback atau ketanggapan pegawai yang dilakukan melalui media online. Dimana ketanggapa yang diterima Ibu Ika relative lambat dimana mencapai satu bulan lamanya. Hal ini seperti yang terjadi pada ketanggapan yang dinilai masih kurang pada via website dimana masih banyaknya kendala terkait lambatnya feedback balasan atau notifikasi SMS yang didapat oleh pengguna.

Pernyataan lain dengan salah satu pengguna mereka sedikit mendapatkan kesulitan dalam menerima data informasi kode verifikasi sms untuk menggunakan pelayanan online atau lambatnya pendistribusian. Menurut mas qozi selaku pelajar ia mengatakan, bahwa pengguna seperti dirinya sudah lebih tiga hari menunggu dokumen data diri namun belum ada balasan apakah harus mengambil langsung dikecamatan atau langsung ke Disdukcapil hal tersebut yang membuat pengguna merasa bingung akan informasi yang diterima dinilai lambat. Ia datang ke Disdukcapil merupakan arahan rekomendasi dari kecamatan undangan.

Maka dari itu pengelolaan informasi terhadap pengguna menjadi penting tidak hanya memenuhi unsur ketanggapan informasi namun juga sebagai bentuk cerminan karakter dari pegawai aparatur dan lembaga

Disdukcapil. Bila tidak melakukan yang terbaik dalam tanggapnya pemberian atau pengelolaan informasi maka akan timbul masalah lain seperti banyaknya pengaduan yang dapat mengkonotasikan citra lembaga maupun aparatur pegawai Disdukcapil.

Merujuk dari penjelasan diatas bila disimpulkan penulis bahwa pelaksanaan pemberian informasi pelayanan sudah terlaksana berdasar wawancara dan observasi yang dilakukan baik itu informasi terkait syarat permohonan informasi maupun SOP dalam melakukan pemberian informasi. Berdasar hasil temuan lainnya masih ditemukan kendala berupa lambatnya penerimaan notifikasi SMS dari pengajuan pelayanan dokumen administrasi dan Konfirmasi informasi seperti pendistribusian dokumen administrasi. Ini merupakan kendala teknis yang sering diterima oleh pengguna. Server dari pelayanan Disdukcapil dinilai lambat karena proses pemberian dari notifikasi bisa memakan waktu lebih dari satu hari. Namun untuk perolehan data informasi lainnya bisa diakses dengan mudah, cepat dan bebas biaya lantaran pengguna bisa mengakses kapanpun dan dimanapun melalui media online seperti website dan aplikasi bila pengguna dirasa belum paham bisa melakukan perolehan informasi dengan datang langsung ke petugas Disdukcapil.

D.2 Tanggapnya Dalam Menerima Pengaduan

Pengaduan merupakan salah satu bentuk rasa atau ungkapan yang dilakukan oleh pengguna terhadap suatu permasalahan yang dirasa tidak berjalan sesuai dengan ketentuan dan sistem yang berlaku. Pengaduan biasa ditemukan dalam pelayanan publik seperti lembaga Disdukcapil. Dimana pengaduan merupakan bentuk pengguna yang aktif akan berharap adanya perubahan dari kesalahan dari yang sebelumnya diterima oleh pengguna.

Penulis mengukur dan menilai dari indikator ini untuk melihat bagaimana respon pegawai dalam menerima keluhan dan pengaduan dari pengguna pelayanan administratif Disdukcapil. Mekanisme pengaduan Disdukcapil dalam prosesnya ditegaskan dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang No 485.1 /195 Tahun

2021 Tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Dimana dijelaskan tugas dari sub bidang pengaduan pelayanan yakni;

		e. Menyiapkan dan memelihara dokumentasi;
6	Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Informasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Melaksanakan perencanaan program bidang pengaduan dan penyelesaian sengketa informasi; b. Melaksanakan koordinasi dalam rangka penanganan penyelesaian sengketa informasi; c. Melaksanakan verifikasi, laporan, dan rekomendasi atas pengaduan atau keberatan/mediasi/ajudikasi informasi; d. Melaksanakan advokasi penyelesaian mediasi/ajudikasi informasi.

Gambar 15 Tugas dan Mekanisme Bidang Pengaduan Pelayanan Keputusan Kepala Dinas No 485.1 Tahun 2021

Dari gambar tersebut sub bidang penerimaan pengaduan pelayanan memiliki tugas melaksanakan perencanaan program dan penyelesaian sengketa informasi dengan pengguna serta menghubungkan dan mengkoordinasi dalam penanganan penyelesaian sengketa informasi. Menurut Ibu Dyah Estika beliau mengatakan, hal pertama yang dilakukan setelah menerima pengaduan pelayanan petugas akan mengkonfirmasi

ulang terhadap pengirim melalui media sosial atau telepon untuk mengecek kebenaran dan kemurnian dari pengaduan pelayanan. Setelah itu Petugas Disdukcapil dalam menerima pengaduan pelayanan melakukan verifikasi laporan pengaduan dari setiap platform yang diterima, selanjutnya dibuat laporan khusus terbaru berupa pengaduan pelayanan dan membuat surat rekomendasi atas pengaduan keberatan, mediasi, dan adjudikasi informasi. Setelah semua tahap dilakukan maka petugas bidang pengaduan pelayanan akan melakukan tindakan advokasi penyelesaian masalah dari pengaduan yang dikirim oleh pengguna pelayanan.

Namun pendapat lain berbeda menurut Ibu Rubityaningsih, pengaduan yang diterima oleh pegawai akan langsung dilakukan tindakan khusus dari laporan yang dilakukan pengguna tanpa perlu adanya konfirmasi ulang. Dan kompensasi yang diterima oleh pelapor pengaduan tidak mendapatkan souvenir atau shopbag hanya berlaku pada adanya kendala dalam pembuatan dokumen data diri dan dokumen pencatatan sipil.

Dimana setiap pengaduan yang masuk dari masyarakat akan diterima oleh pegawai aparatur sebagai bentuk tanggung jawab dan respon tanggap dari aparatur. Bentuk ketanggapan dalam respon pengaduan bukan hanya cepat menerima masukan atau kritikan serta saran dari pihak pengadu namun ketanggapan yang perlu dilakukan ialah tanggap dalam menyelesaikan masalah ataupun memberikan solusi terhadap permasalahan atau hambatan yang ada saat proses pengajuan pengaduan. Bagaimanapun juga masyarakat dalam memberikan kritikan atau saran masukan bukan tanda membenci lembaga instansi namun justru peduli dengan berharap bisa memberikan yang terbaik lebih dari sebelumnya. Oleh karena itu pegawai harus bisa menempatkan diri sebagai pendengar keluhan masyarakat baik dalam pengaduan pelayanan maupun pembangunan.

“menurut saya sebagai pekerja, untuk pelayanan Disdukcapil dirasa cukup baik dan tanggap ini bisa dirasakan dari bagaimana pegawai siap dan tanggap dalam memberikan arahan serta bimbingan baik tindakan maupun komunikasi yang diberikan. Jadi menurut saya pelayanan Disdukcapil cukup nyaman dan cukup puas dalam pelayanan yang diberikan” (Wawancara dengan Bapa Budi karyawan swasta, 29 Maret 2022).

Hasil wawancara dengan mahasiswa Poltka Marisa, sebagai pengguna ia mengatakan, respon dari tanggapnya pengaduan pelayanan sudah cukup baik namun untuk mengadvokasikan dari penyelesaian soslusi masalahnya masih ditemukannya keterlambatan. Ketanggapan dan respon yang cepat berdampak positif pada pelaksanaan pelayanan. pengguna jasa dan masyarakat menjadi nyaman dan puas terhadap pelayanan yang didapat dari pelayanan Disdukcapil. Tidak hanya pelayanan dan ketanggapan yang didapat secara cepat dan tepat namun untuk memberikan masukan berupa saran keritikan terhadap Disdukcapil dipermudah dalam mekanismenya menjadi sistematis ujarnya. Bila penerapan prinsip responsive berjalan dengan baik dengan seterusnya, maka dampak positif yang didapat tidak hanya masyarakat dan pengguna jasa yang puas terhadap kinerja pelayanan namun konotasi pegawai aparatur dinilai berkualitas serta memiliki kuantitas yang baik dalam memberikan pelayanan. Karena masyarakat termasuk orang yang membutuhkan bimbingan serta arahan yang tepat dan baik, maka diperlukan kesabaran dan ketepatan pegawai dalam memberikan arahan dan bimbingan dengan melatih sikap dan tanggap yang akan diberikan terhadap pengguna jasa baik.

Ketanggapan pegawai aparatur dalam menerima pengaduan pelayanan merupakan hasil strategi yang Disdukcapil berikan untuk memaksimalkan potensi kualitas diri pegawai aparatur dengan harapan bila pegawai aparatur memiliki kualitas yang baik maka kegiatan pelayanan administrasi menjadi baik. Untuk mencapai kualitas yang baik aparatur pegawai diberikan pelatihan dan simulasi untuk membentuk karekter dan pelatihan lainnya. Program ini sebagai pemenuhan bagaimana merespon

permintaan maupun keluhan yang diterima dan bisa memberikan tindakan solutif terhadap masalah yang dihadapi.

“keberhasilan dalam tanggapnya aparatur dalam melayani pengguna baik dalam pelayanan admnisitravie, pengaduan pelayanan serta pelayanan konsultasi merupakan hasil dari program pelatihan yang diadakan oleh Disdukcapil. Disini kita dalam satu tahun sekali akan diadakan program pelatihan untuk tetap mengembangkan mutu pelayanan sehari-hari dan tentunya dalam program ini bebas biaya mas” (Wawancara dengan Meta Natalie Priansari SH.M. Kn Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 29 Maret 2022).

Hasil temuan Penulis dilapangan dengan bertanya dengan salah satu pegawai pendukung dengan Pak Bagus ia mengatakan, bahwa pelatihan untuk meningkatkan mutu pegawai dilakukan bila ada anggaran dari pemerintah pusat untuk menambah skill individu pegawai. Namun hasil yang didapat dari pelatihan itu terlihat akan hasil dari kualitas pegawai tersebut sesuai dengan materi program yang diadakan. Pegawai juga menjadi lebih peka akan adanya masalah dan tanggap akan menerima dan lebih kritis dari masalah yang datang untuk dihadapi. Ketanggapan yang didapat oleh pegawai Disdukcapil juga merupakan hasil dari penerapan Motto yang berkualitas dan bermutu prima. Motto yang baik tidak hanya menghasilkan pegawai aparatur yang baik, namun juga pemimpin yang baik dengan menerima dan mendengar aspirasi yang dibutuhkan masyarakat.

Merujuk dari penjelasan diatas bila disimpulkan penulis bahwa pegawai aparatur dalam menerima dan merespon dari kritikan masukan serta saran sudah melakukan tindakan sesuai prosedur serta aturan pelayanan berdasar wawancara dan observasi yang dilakukan mekanisme pengaduan yang pertama langsung dibuatnya laporan konfirmasi untuk pengecekan dan kurnian laporan pengaduan namun penulis juga

merasakan apa yang diterima oleh Mahasiswa Poltka dimana umpan balik dan feedback masukan atau saran belum terealisasi dengan cepat dimana seperti yang dialami penulis saat mengajukan permohonan konfirmasi jadwal pertemuan dengan salah satu pegawai dimana yang seharusnya bisa dilakukan konfirmasi jadwal waktu hari dan jam. Namun ini diarahkan untuk datang langsung ke kantor Dinas Dukcapil hal ini yang dinilai memakan waktu bila seharusnya bisa dikonfirmasi sebelum hari yang ditentukan namun harus datang untuk mengkonfirmasi ulang untuk memastikan waktu, hari dan jam dalam pertemuan jadwal.

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasar hasil analisis penelitian dilapangan mengenai tata kelola pelayanan Disdukcapil Kota Semarang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut;

Prinsip Akuntabilitas berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis baik itu observasi, wawancara dan temuan dokumentasi, bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh aparatur pegawai sudah terlaksana disetiap proses pelaksanaan pelayanan dapat diperhatikan melalui indikator prinsip akuntabilitas dimana peraturan dan hukum jelas dan bersifat tegas, prosedur SOP pelayanan, standar pelayanan walaupun temuan lainnya masih ditemui beberapa kendala seperti lambatnya jaringan dari pusat, dan feedback konfirmasi serta notifikasi SMS permohonan pelayanan. Untuk kasus dan praktik KKN dalam tubuh birokrasi Disdukcapil dinilai rendah.

Selanjutnya Kesetaraan berdasar pengamatan yang dilakukan penulis hasil yang didapat sudah terlaksananya sifat kesetaraan, keadilan dan kejujuran dalam setiap proses pelaksanaan pelayanan hal tersebut bisa diperhatikan dari indikator kesetaraan pegawai dan pemberian pelayanan terhadap pengguna. Dimana pegawai aparatur semua memiliki hak yang sama tanpa melihat gender, status dan sebagainya dimana bila memiliki kemampuan serta integritas yang baik dapat dipilih menjadi pegawai dengan kualitas dan kuantitas yang berlaku. Dan untuk pengguna mereka semua mendapatkan kesamaan hak dan kesempatan baik dari keadilan, hak pengguna serta kejujuran dari pelayanan tersebut. Selama penulis wawancara tidak ada satupun yang mengalami kasus diskriminasi.

Partisipasi berdasar pengamatan yang dilakukan penulis baik itu observasi dan wawancara, dari pihak pengguna mereka hanya ikut serta dalam mengikuti berbagai program yang dibentuk atau dijalankan oleh Disdukcapil. Seperti kegiatan jemput bola dan door to door. Namun untuk partisipasi dalam pemberian masukan kritik dan saran mereka hanya melakukan melalui media online dan untuk memberikan masukan melalui offline mereka tidak disediakan kertas dan alat tulis untuk memberikan masukan serta kritikan dalam hal pelayanan.

Responsive (Ketanggapan) dimana hasil pengamatan yang dilakukan penulis ketanggapan dan respon dari pegawai aparatur sudah terealisasi sesuai indikator yang digunakan penulis. Dimana hal tersebut dapat dirasakan oleh pengguna langsung dari keterbukaan dan pemberian informasi karena bersifat transparansi dan jelas karena memudahkan pengguna dan masyarakat. Hal ini juga berlaku terkait pengaduan dimana setiap pengaduan yang masuk akan dilakukan tindakan khusus untuk dibentuknya laporan guna memilih tindakan yang baik dalam masalah yang dihadapi.

Dan hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan Disdukcapil Kota Semarang yakni, permasalahan jaringan kantor dengan kementerian pusat, lambatnya feedback dan notifikasi SMS permohonan, Masih minimnya partisipasi dalam memberikan kritikan dan saran karena percaya akan hasil kinerja pelayanan. Dari faktor tersebut perlu adanya perhatian dari lembaga Disdukcapil untuk lebih meningkatkan perubahan kearah yang lebih baik sesuai harapan pengguna dan masyarakat khususnya Kota Semarang.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut;

Pertama, bagi pihak lembaga Disdukcapil Kota Semarang sebaiknya lebih meningkatkan pemulihan Server pelayanan guna memaksimalkan notifikasi permohonan pelayanan pengguna bila terhambat lantaran biaya bisa dilakukan dengan mengajukan permohonan dengan pihak pusat serta mencari alternatif server yang baik cepat dan minim biaya untuk penanglikasikannya. Selanjutnya Disdukcapil juga harus berupaya untuk meningkatkan partisipasi pengguna dan

masyarakat dalam pemilihan dan perumusan pembangunan pelayanan. Mereka harus diedukasi lantaran perkembangan pelayanan tidak hanya dapat dilihat dari pegawai namun juga dari pengguna masyarakat.

Kedua, dan untuk pengguna jasa administratif dan masyarakat diharap dapat lebih menyikapi hal tersebut dengan baik, dengan disiplin, sadar dan peduli terhadap pembangunan pelayanan serta dalam menggunakan jasa pelayanan. Dan lebih utama hindari penggunaan jasa Calo bagaimanapun pelayanan lembaga Disdukcapil sudah ditegaskan bebas biaya dan gratis. Dimana ini dapat merugikan diri sendiri lantaran biaya yang relativ mahal. Selain itu sebelum menggunakan jasa pelayanan pengguna diharapkan untuk mencari informasi melalui media sosial maupun webiste sebagai informasi dari syarat syarat dokumen yang diajukan. Bila tidak paham dengan digital bisa ajukan pertanyaan dengan saudara perangkat desa setempat RT, RW dan sebagainya agar memudahkan pelayanan dan tidak adanya miss komunikasi dalam pengajuan pelayanan. Dan masyarakat harus diharapkan lebih peka dan dapat menerima program serta usulan dari lembaga pemerintah sebagai bentuk upaya pembangunan daerah, karena dalam pembangunan daerah tidak hanya perlu peran dari Institusi lembaga namun juga peran dari masyarakat baik itu golongan orang dewasa, remaja dan pelajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Asfar, A. T. (2019). ANALISIS NARATIF, ANALISIS KONTEN, DAN ANALISIS. *ResearchGate*.
- Atep Adya, B. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka.
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2020, Juni 12). Retrieved from semarangkota.bps.go.id:
<https://semarangkota.bps.go.id/statictable/2015/04/23/4/luas-wilayah-kota-semarang.html>
- Basuki, P. J. (2018). *Administrasi Publik Telaah dan Teoritis*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Cresswell, J. W. (1998). *Qualitative Inquiry And Research Design: Choosing Among Five Traditions*. London: SAGE Publications.
- Denhardt, J. V. (2013). *Pelayanan Publik Baru : Dari Manajemen Steering Ke Serving*. Jakarta: Kreasi Wacana.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. (2021, Juli). Retrieved from Dispendukcapil: <http://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/statistik/jumlah-penduduk-kota-semarang/2021-07-31>
- Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman. (2021). Retrieved from mapgeo.id:
http://mapgeo.id:8826/umum/detail_kondisi_geo/18
- Dr. Lijan Poltak Sinambella, M. M. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dr. Sandu Siyoto, S. M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Dr. Taufiqurokhman, A. S. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- Dwimawanti, I. H. (2004). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *JIAKP*, 109-116.
- Dwiyanto. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardian, B. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2019. *Skripsi*.
- Haslinda. (2021). Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Kinerja Pegawai Di kantor Kependudukan dan catatan sipil Kab.Majen. *Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar*.
- Jefri, R. (2018). Teori Stewardship dan Teori Governance. *Economics Bosowa Journal* .

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (n.d.).
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Moenir, H. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazzala, A. (2020, Agustus 10). *27.000 Warga Semarang Belum Urus KTP*. Retrieved from semarang.bisnis.com: <https://semarang.bisnis.com/read/20200810/535/1277455/27.000-warga-semarang-belum-urus-ktp>
- Nugroho, R. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Porf. Dr HJ. Sedarmayanti, M. A. (2012). *Good Governance*. Bandung: Mandr Maju.
- Prof Dr.H.I Nyoman Sumaryadi, D. M. (2016). *Reformasi Birokrasi Pemerintahan Menuju Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rahmawati. (2010). Memperbaiki Citra Negatif Birokrasi Indonesia. *Jurnal.Untirta*.
- Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's dan standar pelayanan minimal,*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santoso, P. (2008). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambella, L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. . Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondil E. Nubatonis, S. R. (2014). Implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. *JISIP (unitri press)*.
- Sugiarto, E. (2015). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Afabet.
- Tomuka, S. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Kota Bitung. *academia.edu*.
- Wahyuningsih, S. (2013). *Metode Penelitian Studi Kasus*. Madura: UTM PRESS.
- Warjiyati, S. (2018). Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum Islam* , Vol 18 no 1.

Winarsih, R. &. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Winarsih, R. d. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Yin, R. K. (1998). *Case Study Research Design and Methods*. Washington: COSMOS Corporation.

LAMPIRAN



Foto Bersama Setelah Wawancara Dengan Pengguna Pelayanan



Foto Bersama setelah Wawancara dengan Ibu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Meta Natalie Priansari SH.M. Kn Dan Ibu Acha Sebagai Pelaksana Pelayanan Informasi. (29 Maret 2022)



Foto Bersama Setelah Wawancara Dengan Seksi Inovasi Pelayanan Ibu Rubiyatiningsih, S. Sos (20 Mei 2022)

Foto bersama Setelah Wawancara Dengan Kasubag Perencanaan dan Evaluasi Ibu Estarika Dyah Kartika Sari, S. Kom (14 Februari 2022)





Daftar Riwayat Hidup

Nama	Ahmad Fauzan
TTL	Kebumen, 26 Mei 2000
Alamat	Perum Bumi Asri E1 No 11 Kel, Kutabumi Tangerang, Kec. Pasarkemis Tangerang
NIM	1806016038
Jurusan	Ilmu Politik
Fakultas	FISIP
IPK	3,6
Agama	Islam
Email	Afauzan0077@gmail.com
Hp	087726945138

Riwayat Pendidikan

SMA 24 Kab.Tangerang

SMPN 1 Kab. Tangerang

Riwayat Organisasi

Anggota Osis SMA 24 Kab.Tangerang

Anggota PMII

Anggota Devisi Pendidikan HMI

Anggota Devisi Komunikasi & Informasi HMJB