

82

GOOD GOVERNANCE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG

Alif Agung Prasetya, Sri Suwitri, Teuku Afrizal

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksmile (024) 7465405

Laman : www.fisip.undip.ac.id Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Good Governance is the hope of every citizen in a government, a quality government will create an orderly state life. The implementation of good governance is an effort to improve the performance of public services at the Semarang City Population and Civil Registration Service which is one of the important things in building a good government in serving the community. This cooperation can be done by identifying problems that occur in the community itself. Thus, the government and society have their respective roles and duties to realize good governance. This study aims to determine the implementation of the principles of good governance at the Semarang City Population and Civil Registration Service. This research was written using a qualitative research method, the data collection techniques used were observation, interviews, and document or literature studies. This study uses two, namely the theory of good governance put forward by UNDP and the theory of good governance put forward by Sedarmayanti. The results of the study indicate that the Population and Civil Registration Service of Semarang City in implementing the principles of good governance regarding Participation, Transparency, Accountability, and the Rule of Law has been implemented well. However, in implementing the principles of good governance there are several obstacles faced such as slow service networks from the center, websites that experience server downtime, slow notification of application requests, and people who take care of files often do not prepare them completely so that the implementation process is hampered. Efforts made by employees to carry out administrative implementation include frequently updating information to the public both directly and online. In terms of facilities and infrastructure, the Population and Civil Registration Service strives to complete this so that it can satisfy the public in receiving existing services. The Semarang City Population and Civil Registration Service should improve the recovery of service servers to maximize notification of service requests and the Population and Civil Registration Service must strive to increase the participation of service users by optimizing the use of information technology.

Keywords: *Disdukcapil, Good Governance, Service*

ABSTRAK

Good Governance adalah harapan dari setiap warga negara dalam sebuah pemerintahan, Pemerintahan yang berkualitas akan mewujudkan suatu kehidupan negara yang teratur. Penerapan *good governance* merupakan upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang menjadi salah satu hal penting dalam membangun pemerintah yang baik dalam melayani masyarakat. Kerjasama tersebut dapat dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dilingkungan masyarakat itu sendiri. Dengan demikian pemerintah dan masyarakat memiliki peran dan tugas masing-masing untuk mewujudkan *good governance* tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan prinsip *good governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Penelitian ini ditulis dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi dokumen atau literatur. Penelitian ini menggunakan dua yakni teori *good governance* yang diutarakan oleh UNDP dan teori *good governance* yang diutarakan oleh Sedarmayanti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam pelaksanaan prinsip *good governance* mengenai Partisipasi, Transparansi, Akuntabilitas, dan Aturan Hukum telah terlaksana dengan baik, Namun dalam pelaksanaan prinsip *good governance* ada beberapa kendala yang dihadapi seperti jaringan layanan yang lambat dari pusat, website yang mengalami down server, lambatnya notifikasi permohonan aplikasi, serta masyarakat yang mengurus berkas seringkali tidak menyiapkannya dengan lengkap sehingga proses pelaksanaan menjadi terhambat. Upaya yang dilakukan pegawai untuk melakukan pelaksanaan administrasi yaitu harus sering mengupdate informasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun online, Dalam hal sarana dan prasarana Disdukcapil berupaya melengkapi hal tersebut sehingga dapat memuaskan masyarakat dalam menerima layanan yang ada. Sebaiknya Disdukcapil Kota Semarang lebih meningkatkan pemulihan server pelayanan untuk memaksimalkan notifikasi permohonan pelayanan dan Disdukcapil harus berupaya untuk meningkatkan partisipasi pengguna layanan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Kata kunci: Disdukcapil, *Good Governance*, Pelayanan

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini, pemerintah Indonesia sedang menghadapi perubahan cepat dalam lingkungan strategis, yang mempengaruhi kemampuan negara dalam melaksanakan tugas. Salah satu perubahannya adalah penerapan paradigma Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*), yang mengarah pada penyelarasan peran dan fungsi antara pemerintah, swasta, dan masyarakat umum. Prinsip dasarnya adalah partisipasi, akuntabilitas, integritas, dan kepatuhan terhadap hukum. Jika konflik antar aktor dapat diselesaikan maka prinsip *Good Governance* akan bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Hal ini juga akan memudahkan pemerintah dalam menjalankan fungsinya dan berkomunikasi dengan masyarakat.

Istilah *governance* sebenarnya sudah dikenal dalam literatur administrasi dan ilmu politik hampir 120 tahun, sejak Woodrow Wilson memperkenalkan bidang studi Administrasi Publik kira-kira 120 tahun yang lalu. Tetapi selama itu *governance* hanya digunakan dalam konteks pengelolaan organisasi korporasi dan lembaga pendidikan tinggi. Oleh para teoritis dan praktisi administrasi Negara di Indonesia, Pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab dan ada juga yang mengartikan secara sempit sebagai

pemerintahan yang bersih (Nuryanto.A.Daim 2014:43).

Secara umum arti dari *Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, baik dan berwibawa, *Good Governance* bisa tercapai jika ada sinergitas antara Birokrasi Pemerintah, Masyarakat Sipil baik LSM, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama dan lain-lain serta Sektor Swasta, Media Massa dan Perguruan Tinggi. Jika kita kaitkan dengan Manajemen Publik terutama tentang Pelayanan Publik, bagaimana para Pelaku *Good Governance* itu sendiri terlibat dalam merumuskan, melaksanakan dan melakukan evaluasi terhadap kebijakan tidak terkecuali kebijakan di masa pandemi. Tanpa ada sinergitas dari para pelaku tersebut tidak akan berhasil dengan maksimal suatu kebijakan yang dilakukan oleh Pemerintah. (Hariani, 2021)

Penerapan *good governance* sendiri telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Dalam hal ini, untuk terlaksananya asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan di daerah setidaknya Pemerintah Daerah menerapkan sembilan asas penyelenggaraan pemerintah sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 58 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Penerapan asas-asas

penyelenggaraan pemerintah tersebut yang nantinya dapat membantu pemerintah daerah dalam melakukan pembangunan daerah dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dan *stakeholder (public service)* secara baik, optimal, efektif dan efisien..

Kota Semarang merupakan contoh daerah yang memiliki catatan buruk dalam bidang administrasi kependudukan dan bahkan tercatat sebagai 5 (lima) daerah dengan layanan administrasi terburuk bersama dengan Kabupaten Temanggung, Wonosobo, Demak, dan Sukoharjo (Anthony, 2022). Dikutip dari artikel Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, (2022). Rincian laporan aduan tersebut yaitu, pada tahun 2019 terdapat sekitar 126 (4%) laporan aduan, pada tahun 2020 - 2021 terdapat sekitar 504 (12%) laporan aduan, dan di akhir tahun 2022 terdapat 624 (15%) laporan aduan. Bahkan pada tahun 2021, jumlah laporan aduan sempat menyentuh sekitar 100 laporan aduan setiap bulannya, Mayoritas laporan aduan berisi tentang adanya maladministrasi, penyalahgunaan wewenang, dan penyimpangan prosedur.

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Dalam melaksanakan tugasnya,

Ombudsman bebas dari campur tangan ekuasaan lainnya dan mengacu pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Data tersebut mengafirmasi bahwa dibutuhkan pendekatan baru untuk menyelenggarakan pemerintahan dengan baik. Karena tujuan dari penyelenggaraan pemerintah yaitu terciptanya layanan yang prima dan maksimal dalam menjawab kebutuhan masyarakat yang diinginkan dan layanan yang diberikan pada umumnya masih jauh dari maksimal (Prakoso, 2022).

Penelitian ini mengkaji pelaksanaan *Good Governance* di Kantor Disdukcapil Kota Semarang. Fokus kajian ini adalah mekansime tata kelola (*good governance*) dalam pelaksanaan tugas fungsi Disdukcapil tersebut akan dilakukan analisis mendalam dan komprehensif. Dalam mengkaji penelitian tentang good governance menggunakan penerapan prinsip good governance sebagai tolak ukur kinerja dalam hal tugas fungsi. Tujuan artikel ini, yaitu: (1) Menganalisis pelaksanaan *Good Governance* yang terdapat di kantor Disdukcapil Kota Semarang, (2) Menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan *Good Governance* di kantor Disdukcapil Kota Semarang

METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif analisis dengan pendekatan induktif. Makna dan proses penelitian berdasar perspektif subyek lebih dilihat dalam kualitatif. Artikel ini menggunakan teknik analisis data yang mencakup tiga inti yaitu, Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perumusan Kebijakan

Perumusan kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam sistem administrasi kependudukan. Pada tahap ini, pemerintah melalui instansi terkait, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), merancang kebijakan untuk memastikan bahwa seluruh penduduk mendapatkan akses yang setara terhadap pelayanan kependudukan

Dalam proses perumusan kebijakan di Disdukcapil Kota Semarang melibatkan berbagai proses konsultasi dengan stakeholder yang dimana perumusan kebijakan harus berlandaskan prinsip-prinsip good governance. Namun, karena Disdukcapil adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pelayanan, kebijakan-kebijakan yang diterapkan sangat dipengaruhi oleh regulasi yang sudah tertera, seperti Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang pengurusan dokumen kependudukan.

2. Pendataan Kependudukan

Pendataan kependudukan bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang akurat dan mutakhir mengenai jumlah, karakteristik, dan status hukum penduduk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendataan di tingkat lokal masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang terlatih dan infrastruktur yang belum memadai di beberapa daerah. Sebagai solusi, penggunaan sistem informasi terintegrasi dan pelatihan bagi petugas lapangan sangat diperlukan untuk meningkatkan akurasi data yang diperoleh.

Ketidakakuratan data penduduk di Disdukcapil Kota Semarang sering kali tidak sepenuhnya berasal dari kesalahan internal dinas, melainkan dipengaruhi oleh masyarakat yang memberikan informasi yang tidak sesuai. Warga sering tidak memperbarui data kependudukan dengan akurat, yang berakibat pada perbedaan antara data yang tercatat dan kondisi sebenarnya. Selain itu, minimnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan perubahan status juga memperparah masalah ketidakakuratan data.

3. Penerbitan Dokumen Kependudukan

Penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran menjadi fokus utama dalam pelayanan administrasi

kependudukan. Berdasarkan hasil observasi, proses penerbitan dokumen ini di beberapa daerah sudah mulai memanfaatkan sistem online untuk mempermudah warga dalam mengajukan permohonan. Namun, masih ada kendala dalam implementasinya, terutama di daerah yang memiliki keterbatasan akses internet. Oleh karena itu, perlunya pengembangan infrastruktur teknologi di seluruh daerah menjadi prioritas untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat, baik di perkotaan maupun pedesaan, dapat dengan mudah mengakses layanan ini

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang keterlambatan penerbitan dokumen di Disdukcapil Kota Semarang, faktor utama keterlambatan adalah kesalahan dari masyarakat dalam pengisian data dan lambatnya revisi terhadap data yang kurang tepat. Masyarakat sering kali tidak segera memperbaiki data yang harus direvisi, bahkan mengajukan ulang permohonan baru yang mengakibatkan tumpang tindih dan penundaan proses. Meskipun informasi terkait sudah tersedia di media sosial dan website resmi Disdukcapil, keterbatasan akses atau pemahaman masyarakat juga menjadi kendala.

4. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi kependudukan mencakup berbagai aspek, mulai dari pendaftaran penduduk hingga

pembaruan dokumen. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa sebagian besar masyarakat masih merasa kesulitan dalam memahami prosedur administratif, terutama terkait dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Untuk mengatasi hal ini, Disdukcapil telah melakukan berbagai inovasi, seperti menyediakan layanan informasi online dan meningkatkan keterlibatan petugas dalam memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Namun, evaluasi lebih lanjut menunjukkan bahwa sosialisasi yang lebih intensif masih dibutuhkan agar masyarakat dapat lebih memahami dan memanfaatkan layanan ini dengan baik.

Dalam Disdukcapil Kota Semarang upaya pemberantasan praktik ini telah dilakukan melalui penerapan pelayanan online, yang meminimalisir tatap muka dan peluang pungutan liar (pungli). Dukcapil Semarang telah meraih predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK), dan saat ini berusaha mencapai Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang bersih dan bebas korupsi. Penerapan sistem online bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan mengurangi potensi pungli.

5. Penyuluhan dan Sosialisasi

Penyuluhan dan sosialisasi terkait administrasi kependudukan sangat penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat

akan pentingnya memiliki dokumen resmi seperti KTP, KK, dan Akta Kelahiran. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Disdukcapil, penyuluhan dilakukan melalui berbagai media, termasuk media cetak, elektronik, dan langsung melalui program kunjungan ke sekolah dan kecamatan/kelurahan yang berada di wilayah Semarang. Namun, efektivitas penyuluhan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal menjangkau kelompok masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau yang memiliki tingkat pendidikan rendah. Disarankan untuk memanfaatkan media sosial dan teknologi komunikasi yang lebih modern agar pesan sosialisasi lebih mudah tersampaikan.

Upaya seperti sosialisasi melalui sekolah untuk perekaman pemula, pelatihan kepada 177 petugas kelurahan untuk pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD), dan penggunaan media sosial serta kolaborasi dengan mahasiswa magang adalah contoh implementasi yang meningkatkan partisipasi masyarakat serta aksesibilitas informasi. Fenomena ini menunjukkan adanya peningkatan keterlibatan publik dan kemudahan dalam mengurus administrasi kependudukan. Dengan adanya penyuluhan petugas yang memberikan informasi jelas tentang prosedur untuk memastikan IKD berjalan dengan lancar dan efisien.

6. Pengolahan Penyajian Data

Disdukcapil Kota Semarang telah menggunakan sistem informasi yang cukup canggih, masih ada masalah dalam hal integrasi data antara pusat dan daerah. Hal ini menyebabkan adanya perbedaan data yang tercatat di berbagai tingkatan pemerintahan. Penggunaan teknologi cloud dan pengembangan aplikasi berbasis web yang dapat diakses oleh semua petugas di seluruh wilayah Indonesia menjadi solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan akurasi dan konsistensi data.

Disdukcapil memiliki kebijakan ketat dalam menjaga kerahasiaan data pribadi penduduk, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Data yang dikelola oleh Disdukcapil bersifat privat dan hanya dapat diakses dalam kondisi tertentu. Misalnya, data spesifik hanya dapat diberikan kepada pihak berwenang, seperti kepolisian, yang memerlukan informasi tersebut untuk keperluan penyelidikan kasus hukum.

Selain itu, akses terhadap informasi pribadi juga hanya dapat diberikan kepada individu yang bersangkutan, seperti dalam kasus permintaan data untuk perpanjangan STNK. Untuk masyarakat umum, Disdukcapil hanya menyajikan data agregat atau statistik, seperti jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin, agama, atau wilayah, tanpa membuka informasi detail individu. Kebijakan ini

menunjukkan komitmen Disdukcapil dalam menjaga kerahasiaan data penduduk dan membatasi akses informasi hanya untuk keperluan yang sah dan relevan

7. Pelaksanaan Program

Dalam implementasi program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), ditemukan kendala yang menyebabkan program tidak berjalan sesuai rencana. Salah satu penyebabnya adalah adanya pemanfaatan program oleh oknum tertentu untuk tindakan penipuan. Kasus yang terjadi adalah oknum yang mengaku sebagai pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) mendekati masyarakat setelah sosialisasi aktivasi IKD. Oknum tersebut memanfaatkan momen pertemuan langsung untuk meminta masyarakat mendownload aplikasi melalui tautan yang disediakan. Setelah masyarakat mengklik tautan tersebut, oknum dapat mengakses data pribadi, seperti NIK, dan bahkan mencuri dana dari rekening mereka.

Menanggapi hal ini, Disdukcapil mengambil langkah tegas dengan menghentikan sementara proses sosialisasi IKD. Selain itu, upaya pemulihan kepercayaan masyarakat dilakukan dengan memberikan informasi bahwa Disdukcapil tidak pernah melakukan aktivasi IKD melalui telepon atau video call. Langkah ini bertujuan untuk mencegah kejadian serupa di masa depan dan memastikan

masyarakat memahami metode resmi Disdukcapil dalam mengelola program IKD.

Penanganan insiden ini menunjukkan pentingnya pengawasan terhadap pelaksanaan program digital serta kebutuhan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat agar dapat mengidentifikasi dan menghindari modus penipuan. Hal ini juga menjadi pelajaran bagi pemerintah untuk meningkatkan keamanan sistem serta komunikasi yang transparan dengan masyarakat

8. Pengawasan dan Pengendalian

Pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan kebijakan dan program kependudukan merupakan aspek penting untuk memastikan bahwa seluruh proses berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan internal yang dilakukan oleh Disdukcapil cukup efektif dalam meminimalisir kesalahan, terutama terkait dengan pendaftaran penduduk dan penerbitan dokumen.

Dalam penerapan mekanisme pengaduan di Disdukcapil Kota Semarang, Setiap pengaduan harus melalui proses mitigasi untuk memastikan kebenarannya sebelum diambil tindakan. Pengaduan tidak langsung dianggap benar, tetapi diklarifikasi, diuji kebenarannya, dan jika terbukti, hukuman atau punishment akan diterapkan sesuai aturan. BKPP Kota

Semarang juga memainkan peran dalam pengawasan kepegawaian, memastikan kepatuhan terhadap aturan dan sanksi bagi pelanggaran. Pengawasan dan pengendalian yang efektif bertujuan untuk mencegah dan menangani korupsi secara sistematis. Mekanisme pengaduan yang diikuti dengan klarifikasi memastikan tidak ada tindakan sembarangan, melainkan berdasarkan bukti yang kuat. Jika ditemukan bukti yang sah, Disdukcapil akan memberikan sanksi kepada PNS yang terlibat, bekerja sama dengan BKPP untuk memastikan disiplin yang ketat. Keterkaitan pengawasan dan pengendalian ini mencerminkan bahwa prosesnya tidak hanya responsif terhadap keluhan tetapi juga preventif, menekan potensi korupsi melalui penerapan prinsip-prinsip good governance.

9. Kerjasama Dengan Stakeholder

Kerjasama dengan stakeholder, seperti pemerintah daerah, lembaga swasta, dan organisasi masyarakat sipil, sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerjasama antara Disdukcapil dan lembaga terkait sudah berjalan dengan baik, terutama dalam program-program penyuluhan dan sosialisasi.

Dalam hal tersebut, penelitian ini dapat membahas pentingnya kerjasama dan komunikasi antara berbagai pihak

dalam meningkatkan pelayanan publik, khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil). Salah satu contoh kerjasama yang dijelaskan adalah penggunaan sistem aplikasi Sidinok yang dikembangkan oleh Kominfo Kota Semarang, yang menjadi salah satu alat yang memfasilitasi koordinasi antara Dukcapil dan stakeholder lainnya. Penelitian ini juga dapat mengeksplorasi bagaimana peran Inspektorat dalam mengawasi dan mengatasi masalah terkait pungutan liar (Pungli) dan gratifikasi, serta bagaimana setiap organisasi perangkat daerah (OPD) di Dukcapil memiliki unit pelayanan gratifikasi yang berfungsi untuk melaporkan dan menangani isu-isu tersebut secara aktif. Hal ini menunjukkan pentingnya pengawasan internal dan transparansi dalam menjaga integritas pelayanan publik.

FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT

1. Partisipasi

Dalam hal ini menekankan pentingnya partisipasi yang ada di Disdukcapil berjalan dengan baik, didukung oleh kebijakan dan strategi yang diterapkan oleh Disdukcapil dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pendapat atau masukan menggunakan aplikasi. Untuk lebih meningkatkan good governance disarankan agar Disdukcapil terus

mengedukasi masyarakat tentang pentingnya partisipasi dalam setiap kebijakan dan layanan yang dihasilkan. Ini akan membuat masyarakat lebih proaktif dan menguatkan peran mereka dalam menciptakan pelayanan yang lebih baik.

2. Transparansi

Bahwa transparansi yang berkualitas dapat dilihat dari dimensi dalam penyediaan informasi, penyusunan mekanisme peraturan dan peningkatan arus informasi. Dimensi tersebut dapat digunakan untuk mengukur transparansi penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan di Kantor Disdukcapil Kota Semarang terdiri dari pembuatan KTP, pembuatan KK, rekomendasi SKCK, legalitas, mutasi kependudukan, rekomendasi dan perijinan IMB, ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK) dan registrasi Nikah.

Penerapan prinsip transparansi di Disdukcapil Kota Semarang sudah menyediakan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya/tarif dan tanggungjawab, kemudahan akses informasi, menyusun mekanisme pengaduan serta meningkatkan arus informasi melalui media massa. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip good governance di Disdukcapil Kota Semarang, sudah disesuaikan dengan Standar Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009, meliputi prosedur pelayanan; waktu penyelesaian; biaya

pelayanan; produk pelayanan; sarana dan prasarana; kompetensi petugas pelayanan

3. Akuntabilitas

Bahwa dalam penerapan prinsip Good Governance di Disdukcapil Kota Semarang meliputi Akuntabilitas (Accountability). Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban kepada masyarakat pengguna dari setiap aktivitas yang dilakukan di Disdukcapil Kota Semarang. Akuntabilitas sangat diperlukan, oleh karena itu dalam pelaksanaan tugas harus jujur, struktur disesuaikan dengan ketentuan perundang-undangan dan kebijakan yang berlaku serta menghindari penyalahgunaan wewenang. Transparansi diciptakan di Disdukcapil Kota Semarang, sebagai dasar kebebasan dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat pengguna secara langsung.

4. Aturan Hukum

Bahwa dalam penerapan prinsip Aturan Hukum yang ada di Disdukcapil Kota Semarang dilihat dari segi pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat berjalan dengan cukup maksimal. Seperti Masalah kedisiplinan, baik itu pegawai sudah berjalan dengan cukup baik karena beberapa pegawai dan yang telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan-aturan yang ada. Kepala dinas sebaiknya lebih menegaskan lagi kepada pegawai-pegawainya agar tidak

terjadi pelanggaran aturan bahwasanya dalam suatu instansi harus patuh terhadap aturan-aturan yang sudah diterapkan, bila tidak dilaksanakan dengan baik maka akan dikenakan sanksi. Kedepannya Disdukcapil perlu mengikutkan adanya pelatihan-pelatihan terhadap pegawai ataupun staf yang ada

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang pelaksanaan good governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Good Governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip seperti partisipasi, akuntabilitas, transparansi dan aturan hukum telah membantu dalam optimalisasi tugas dan fungsi Disdukcapil.
2. Kendala yang dihadapi untuk mewujudkan penerapan good governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah masalah kesadaran masyarakat yang masih sering membawa

berkas persyaratan permohonan layanan dengan kurang lengkap. Kendala lain server di Disdukcapil Kota Semarang masih sering mengalami down server yang menyebabkan proses dalam administrasi menjadi terganggu

SARAN

1. Sebaiknya Disdukcapil Kota Semarang 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 pengaplikasiannya.
2. Disdukcapil juga harus berupaya untuk meningkatkan partisipasi pengguna layanan serta melibatkan masyarakat dalam penyusunan kebijakan terkait pelayanan kependudukan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Mereka harus diedukasi lantaran perkembangan pelayanan tidak hanya dapat dilihat dari pegawai namun juga dari pengguna masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Andreas Noviyanto, dkk. (2019), Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, Bandung, Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi, Jurnal Caraka Prabu, Vol. 3 No. 1.
- Arifah, S, (2022). Strategi Penerapan *Good Governance* Pada Pemerintahan Kota Makassar. Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Jurnal Al Tasyri'iyah Vol. 2 No. 2.
- Astuti, R. S., Warsono, H., & Rachim, A. (2020). Collaborative Governance dalam Perspektif Administrasi Publik. Semarang: Universitas Diponegoro Press
- Firmansyah, Algi, 2018, Pelaksanaan *Good Governance* di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang Tahun 2018. Administrasi Publik Manajemen Publik Program Studi Administrasi Publik Universitas Ageng Tirtayasa
- Hidayat, S.Arief , (2022), Analisis Pelaksanaan Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Semarang Timur), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
- Mardhatillah, R, (2023). Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) di Tingkat Gampong Studi Analisis di Gampong Seutui Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. Masters thesis, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Maryam Neneng Siti, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Volume VI. No. 1 / Juni 2016. hlm. 2
- Sedarmayanti, Reformasi Administrasi Publik Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik). Cet. II, Bandung, PT. Refika Aditama, 2010, hlm, 273
- Shinta, Tomuka, 2013. Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli)." Jurnal eksekutif.
- Yuliana, N.Sabrina. "Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Bidang Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaraan." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2013): 1689–99.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>