

# **Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tembelang Tahun 2020**

Mohammad Nashihul Amin ([mohammadnashihulamin163013@gmail.com](mailto:mohammadnashihulamin163013@gmail.com)).

STKIP PGRI Jombang

## **Abstrak**

*Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Good Governance) dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Tembelang merupakan salah satu yang terbaik diantara Kecamatan lain yang berada di Kabupaten Jombang, hal tersebut dibuktikan dengan diperolehnya beberapa penghargaan kantor Kecamatan Tembelang terkait pelayanan publik selama beberapa tahun. Namun kenyataannya, masih ditemukan beberapa kendala terkait penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kecamatan Tembelang seperti kurangnya fasilitas dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik dan implementasi prinsip-prinsip Good Governance (profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima) di Kantor Kecamatan Tembelang Jombang. Metode yang digunakan adalah Kualitatif dengan pendekatan triangulasi sumber yaitu dengan melakukan observasi, wawancara, dan studi dokumen. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pelayanan publik di kantor Kecamatan Tembelang sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan Kecamatan Tembelang dan Standar Pelayanan Publik menurut KPK meliputi prosedur pelayanan yang mudah bagi masyarakat, waktu penyelesaian yang cepat, dan tidak dipungut biaya (gratis), produk pelayanan yang diberikan oleh sangat bermacam-macam, sarana dan prasarana sudah cukup lengkap, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan sangat profesional, ramah dan sopan kepada masyarakat. (2) implementasi prinsip-prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Tembelang berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 sudah berjalan dengan baik yaitu sudah sesuai dengan prinsip profesionalisme, efektifitas dan efisiensi, transparansi, dan pelayanan prima.*

**Kata kunci : Good Governance, Pelayanan Publik, Kecamatan.**

## **Abstract**

*Good Governance in public services at the Tembelang District office is one of the best among other Districts in Jombang Regency, this is evidenced by the obtaining of several awards at Tembelang Subdistrict office related to public services for several years. However, in reality, there are still some obstacles related to the implementation of public services at the Tembelang Subdistrict office, such as lack of facilities and others. This study aims to determine public services and the implementation of the principles of Good Governance (professionalism, accountability, transparency, excellent service) in the Tembelang Jombang District Office. The method used is qualitative with a source triangulation approach, namely by conducting observations, interviews, and document studies. The data were collected by means of observation, interview and documentation techniques. Researchers used source triangulation to check the validity of the research data. The results showed that (1) public services at the Tembelang Subdistrict office were in accordance with Tembelang District service standard operating procedures (SOP) and Public Service Standards according to the KPK including easy service procedures for the community, fast turnaround time, and free of charge (free of charge). ), the service products provided are very diverse, the facilities and infrastructure are quite complete, and the competence of service providers is very professional, friendly and courteous to the community. (2) implementation of the principles of Good Governance at the Tembelang District Office based on Government Regulation No. 101 of 2000 has been running well, which is in accordance with the principles of professionalism, effectiveness and efficiency, transparency, and excellent service.*

**Keywords: Good Governance, Public Service, District.**

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Negara merupakan suatu badan atau organisasi yang mempunyai wewenang untuk mengatur hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan orang banyak serta mempunyai kewajiban-kewajiban untuk melindungi, mengayomi, dan mensejahterakan masyarakatnya melalui program yang dirancang oleh organisasi pemerintahannya. Kondisi ideal sebuah negara akan muncul, apabila terciptanya suatu tatanan interaksi sosial antara warga negara yang memiliki kesatuan visi dan misi dalam memandang sesama komunitasnya sebagai sistem kenegaraan. Menurut Aristoteles negara adalah suatu kekuasaan masyarakat yang bertujuan untuk mencapai kebaikan tertinggi bagi umat manusia (Diponolo, 1975 dalam Usman 2015 : 132). Untuk mencapai kebaikan dalam pemerintahan maka perlu adanya asas kesejahteraan dalam tujuan yang sama dalam hidup berbangsa dan bernegara.

Negara menjamin kesejahteraan masyarakatnya melalui seperangkat aturan yang menjadi landasan utama bangsa dan negara. Tujuan negara tersebut kemudian dirumuskan dalam sebuah konstitusi atau Undang-Undang sebagai negara yang berdasar atas hukum serta mempunyai tujuan bernegara juga mempunyai konstitusi atau Undang-undang Dasar yang disebut dengan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk mewujudkan tujuan negara tersebut, maka didalam UUD 1945 tersebut telah diatur seperangkat organ-organ negara meliputi eksekutif, legislatif, maupun yudikatif dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing agar bisa menjalankan roda pemerintahan dengan baik.

Pemerintahan dibentuk dengan maksud untuk membangun peradaban dan menjaga sistem ketertiban sosial sehingga masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar dalam konteks kehidupan bernegara. Pemerintah sebagai alat kelengkapan negara yang bertugas memimpin organisasi negara untuk mencapai tujuan bersama. Pemerintah melalui aparatur negara bertugas menetapkan hukum, melaksanakan ketertiban dan keamanan, mengadakan perdamaian, mengawasi penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan sebagainya dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik demi kepentingan warga negaranya yang beragam. Untuk mewujudkannya maka perlu diberlakukan asas otonomi daerah agar pemerintahan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan Undang-undang.

Otonomi daerah menurut Undang-undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah adalah hak wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. *Cikal bakal* dari pembentukan pemerintah daerah telah dibahas sejak diterbitkannya Undang-undang No. 1 Tahun 1945 tentang Peraturan mengenai Kedudukan Komite Nasional Daerah, sebab pada saat itu Indonesia baru merdeka dan masih teras peninggalan pemerintahan kerajaan-kerajaan di nusantara dan pengaruh pada masa kolonialisme Belanda. Kemudian terbitlah Undang-undang No. 22 Tahun 1948 tentang Pemerintahan Daerah sebagai penyempurna dari Undang-Undang No.1 Tahun 1945. Dinamika peraturan tentang otonomi daerah berlanjut dengan diberlakukannya Undang-undang No. 1 Tahun 1957 (sebagai pengaturan tunggal pertama yang berlaku seragam untuk seluruh Indonesia), Undang-undang No. 18 Tahun 1965 (yang menganut sistem otonomi yang seluas-luasnya) dan Undang-undang No. 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan Daerah. (Safitri, 2016 : 80). Tujuan dibentuknya otonomi daerah menurut Undang-undang adalah diharapkan agar pemerintah daerah semakin mandiri, mengurangi ketergantungan terhadap pemerintah pusat, baik dalam hal pembiayaan pembangunan maupun dalam hal pengelolaan keuangan daerah. (Saban, 2013: 5).

Prinsip-prinsip *Good Governance* menjadi sangat penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik karena penyelenggarannya perlu penyediaan informasi yang relevan dan menggambarkan kinerja (*performance*) sektor publik yang sangat penting dalam memberikan pertanggungjawaban akan segala aktivitas kepada semua pihak yang berkepentingan. Konsep *Good Governance* ini muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralistik, non partisipatif serta tidak akomodatif terhadap kepentingan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil (PNS) menyebutkan bahwa pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah pemerintah yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut : (1) profesionalisme, (2) akuntabilitas, (3) transparansi, (4) pelayanan prima, (5) demokrasi, (6) efisiensi, (7) efektifitas, dan (8) supremasi hukum. Prinsip-prinsip tersebut sangatlah penting dilaksanakan oleh organisasi pemerintahan terutama dalam hal pelayanan demi terwujudnya pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pemerintah diharapkan dapat mengimplementasikan *Good Governance* untuk memperbaiki kinerja semua elemen birokrasi dalam menjalankan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah. Perubahan pandangan tersebut diarahkan untuk menghasilkan suatu manajemen pemerintahan yang transparan, dapat dipertanggungjawabkan, efektif yang mendukung peningkatan peran serta masyarakat dan supremasi hukum di bidang keuangan negara dan meningkatkan kinerja pemerintah. Karena tata pemerintahan yang baik merupakan suatu konsepsi tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif agar bisa diterima oleh seluruh masyarakat dari segi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakatnya. (Saban, 2013 : 7).

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Tugas utama pegawai pelayanan publik adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya sesuai harapan masyarakat, tidak dipersulit maupun sengaja dipersulit, dan tanpa menimbulkan perasaan khawatir dan merasa dirugikan akibat pelayanan yang kurang baik. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah pemerintahan yang memberikan berbagai kemudahan, kepastian dalam menyediakan pelayanan dan perlindungan dari berbagai tindakan sewenang-wenang baik atas diri, hak ataupun harta bendanya.

Implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* akan mendukung tercapainya indikator keberhasilan dalam meningkatkan kepuasan dalam pelayanan, begitu pula sebaliknya. Dalam mencapai tujuan tersebut perlu didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang profesional yaitu pegawai pelayanan yang memiliki sifat dan sikap membangun dan mempunyai daya tanggap, inisiatif serta daya adaptasi yang tinggi. Seorang pegawai pelayanan senantiasa memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, serta menghargai dan menghormati masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Menurut Rahayu (2003) dalam Saleh (2004 : 5) mengemukakan bahwa kegagalan pelayanan publik antara lain disebabkan karena (1) tidak adanya kebebasan manajemen, serta campur tangan politik yang berlebihan dalam pengelolaan pelayanan (2) peran ganda dalam pelayanan publik yakni antara tujuan komersial maupun sosial, dan (3) tenaga pelaksana yang kurang cakap, ramah, dan tidak profesional dibidang pelayanan. Beberapa catatan penting juga memberikan gambaran bahwa pelayanan pada umumnya memiliki struktur yang tidak ramping dengan kualitas SDM yang rendah. Manajemen yang dijalankan secara tidak profesional terlihat pada keluhan masyarakat tentang buruknya pelayanan yang diberikan, seperti terlihat pada kasus-kasus yang bukan merupakan rahasia umum seperti *sogokan* (uang pelicin), suap dan korupsi. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi tujuannya adalah agar pelayanan seharusnya dilakukan oleh tenaga profesional menurut standar etika profesi yang benar, melayani dengan integritas, berperilaku adil dan jujur, manusiawi dalam menjalankan tugas, melayani dengan ramah, efisien, cepat tanpa membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Kecamatan merupakan bagian wilayah administratif negara Indonesia di bawah kabupaten atau kota yang diberi tugas untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan publik diberikan harus sesuai dengan prinsip *Good Governance*. Kecamatan Tembelang Kabupaten Jombang merupakan salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Bentuk layanan yang diberikan meliputi, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan lain-lain.

Hasil studi pendahuluan pada pelayanan publik di kantor Kecamatan Tembelang Kabupaten Jombang, terdapat beberapa permasalahan yang ada pada bagian pelayanan. Permasalahan yang pertama adalah pada sarana dan prasarana yang masih kurang lengkap seperti kurang maksimalnya tempat parkir, server website down, dan blangko e-KTP yang disediakan sangat terbatas. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Peneliti hanya membatasi pada prinsip-prinsip *Good Governance* meliputi : (1) profesionalisme, (2) efektifitas dan efisiensi, (3) transparansi, (4) pelayanan prima, pelayanan publik berupa KK, e-KTP, dan Akta Kelahiran yang cepat, mudah dan murah kepada masyarakat, lokasi penelitian di kantor Kecamatan Tembelang. Fokus Penelitian tentang bagaimana pelayanan publik dan implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* di kantor Kecamatan Tembelang. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tembelang Tahun 2020**”.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Prinsip-Prinsip *Good Governance***

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil (PNS) menyebutkan bahwa pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah pemerintah yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a) Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.
- b) Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat. Menurut Mardiasmo (2006 : 3) adalah sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.
- c) Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
- d) Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih dari yang diharapkan mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
- e) Demokrasi dan partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
- f) Efisiensi dan efektifitas, menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal, bertanggung jawab, dan memperhatikan ketepatan, kecepatan, kemudahan, serta biaya seminim mungkin.
- g) Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

### **2. Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (KPK : 27). Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik harus memenuhi standar pelayanan publik sebagai berikut :

- 1) Prosedur Pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu Penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya Pelayanan  
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- 4) Produk Pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- 5) Sarana dan Prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. (KPK : 20-21).

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan proses atau cara ilmiah untuk mendapatkan data yang akan digunakan untuk keperluan penelitian (Sugiyono, 2016). Seluruh rangkaian penelitian membutuhkan metode yang terstruktur dan sistematis untuk menyelidiki masalah yang akan diteliti untuk memperoleh jawaban. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dengan triangulasi sumber yaitu dengan melakukan observasi, wawancara dan studi dokumen. Subyek penelitian adalah Kepala Kecamatan Tembelang, petugas pelayanan kantor Kecamatan Tembelang, masyarakat Kecamatan Tembelang. Lokasi penelitian bertempat di kantor Kecamatan Tembelang Kabupaten Jombang.

## **TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tembelang**

Pelayanan publik menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kecamatan Tembelang merupakan salah satu Kecamatan yang menerapkan pelayanan publik dengan prinsip mudah, murah, dan cepat. Hal tersebut dikemukakan oleh Ibu Ismiatun selaku Kepala Bagian Pelayanan di Kecamatan Tembelang menjelaskan bahwa di Kecamatan Tembelang menerapkan pelayanan publik sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) dengan sebaik-baiknya, selain itu petugas pelayanan juga memberi kemudahan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen penting yang dibutuhkan seperti KK, KTP, dan akta kelahiran dengan gratis tanpa dipungut biaya dan proses pelayanan juga cepat minimal satu hari dan maksimal 5 hari tergantung kuota yang disediakan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tembelang, maka perlu adanya aturan atau standar pelayanan publik yang digunakan sebagai dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Tembelang. Peneliti menggunakan dasar Standar pelayanan publik dari KPK (2020 : 20-21) untuk mengukur kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Tembelang melalui indikator berikut antara lain :

#### **1) Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna pelayanan untuk memudahkan proses dalam mengajukan persyaratan yang dibutuhkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kantor

Kecamatan Tembelang sudah memberikan prosedur pelayanan dengan jelas. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan administrasinya di desanya terlebih dahulu setelah semuanya lengkap dan beres lalu berkas dibawa ke Kecamatan. Menurut mas Arif selaku petugas pelayanan di Kecamatan Tembelang menjelaskan bahwa prosedur pelayanan sudah di sosialisasikan ke perangkat desa yang nantinya disampaikan ke ketua RT agar bisa memudahkan masyarakat dalam mempersiapkan persyaratan yang telah ditentukan dan memudahkan masyarakat memperoleh informasi terdekat dari rumah.

Selain kemudahan informasi, prosedur pelayanan juga harus karena banyak sekarang ini pelayanan yang dipersulit atau sengaja dipersulit, hal tersebut membuat masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kemudahan prosedur pelayanan sangat diperlukan agar penerima layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus kebutuhannya di kantor pelayanan Kecamatan Tembelang. Menurut Ibu Ismiatun selaku kepala bagian Pemerintahan mengatakan bahwa ada beberapa prosedur pembuatan KK, KTP, dan Akta Kelahiran antara lain :

#### A. Persyaratan Permohonan Kartu Keluarga (KK)

1. Kartu keluarga hilang (mengisi blanko f1.15, surat kehilangan dari kepolisian)
2. Kartu keluarga rusak (mengisi formulir f1.16 dari desa dan lampiran kk asli yang rusak)
3. Kartu keluarga tambah keluarga karena kelahiran (mengisi blanko f.1.01 dan blanko f.1.16, surat keterangan dari dokter/bidan/penolong kelahiran, surat keterangan kelahiran dari desa, Kartu Keluarga lama yang asli, lampiran buku nikah/akte nikah)
4. Kartu keluarga berkurang karena anggota keluarga meninggal dunia (mengisi blanko f.1.16, surat keterangan kematian dari paramedis ( rumah sakit/ puskesmas/dokter ), surat keterangan kematian dari desa, kartu keluarga lama yang asli).
5. Kartu keluarga berkurang karena anggota keluarga pindah (mengisi blanko f.1.16, foto copy surat keterangan pindah, foto copy kartu keluarga.
6. Pecah kartu keluarga (Mengisi Blanko F.1.15, Kartu Keluarga lama yang asli, Mengisi Blanko F.1.16 untuk Kartu Keluarga Lama).
7. Perubahan Kartu Keluarga melalui perubahan data (mengisi blanko f.1.16, f.1.15 dan f.1.06 dari desa, surat pengantar dari desa, lampiran data pendukung contoh minta perubahan pendidikan maka data pendukung adalah ijazah terakhir dan seterusnya

#### B. Persyaratan permohonan e-KTP

1. Permohonan e-KTP baru (Berusia 17 tahun, membawa surat pengantar dari Desa, fotocopy Kartu Keluarga, Fotokopi Kutipan Akta Nikah (bagi yang sudah menikah), Surat Keterangan Pindah dari perwakilan Indonesia (bagi WNI yang datang dari luar negeri), Surat Keterangan Pindah dari Disdukcapil daerah asal (bagi WNI yang pindah dari satu daerah), Surat atau kartu Izin Tinggal Tetap (bagi WNA), Mengisi formulir F.1.21, Sudah rekam e-KTP (bagi yang belum dapat dilakukan di kantor Kecamatan)
2. Permohonan kehilangan e-KTP (Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian, Surat pengantar dari desa, Mengisi formulir F.1.21 dari desa, Fotocopy Kartu Keluarga.
3. Permohonan eKTP untuk perubahan data/rusak (Mengisi formulir F.1.21 dari desa, Surat pengantar dari desa, lampiran e-KTP asli, Fotocopy Kartu Keluarga.

#### C. Persyaratan Permohonan Akta Kelahiran

1. Penerbitan baru (Surat keterangan kelahiran dari rumah sakit/puskesmas/bidan, surat keterangan kelahiran dari Desa, fotocopy kartu keluarga, fotocopy KTP orangtua, fotocopy akta perkawinan/akta nikah orangtua yang sudah di legalisir KUA, Surat Pernyataan Tanggungjawab Mutlak (SPTJM).
2. Permohonan kehilangan (Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian, Kartu keluarga (asli), fotocopy KTP orangtua, fotocopy akta kelahiran (apabila ada), surat pengantar dari Desa/kelurahan.

## 2) Waktu Penyelesaian

Pengguna pelayanan akan merasa puas ketika petugas pelayanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat penerima pelayanan menjadi menunggu lama. Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan sebagai penerima pelayanan menjelaskan bahwa pelayanan di kantor Kecamatan Tembelang sudah cepat dan tepat sesuai aturan yang berlaku, masyarakat juga tak membutuhkan waktu yang lama dalam proses pelayanan

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk responsif terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika petugas sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka petugas layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna pelayanan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## 3) Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan merupakan hal terpenting, karena hal tersebut sangat sensitif di kalangan masyarakat. Pelayanan publik di Kecamatan Tembelang sudah tidak dipungut biaya (gratis), hal tersebut berdasarkan Peraturan Bupati Jombang No. 10 Tahun 2014 tentang Pembebasan Sanksi Administrasi Dan Pembebasan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil Bab 2 pasal 3 menyebutkan “dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan diberikan pembebasan retribusi penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Catatan Sipil” dan juga Surat Edaran Menteri Dalam Negeri, Nomor: 470.327/SJ, Tanggal 17 Januari 2014 menyebutkan “pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (gratis). Larangan untuk tidak dipungut biaya (gratis) semula hanya untuk penerbitan e-KTP, diubah menjadi gratis untuk penerbitan semua dokumen kependudukan (KK, e-KTP, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, dan lain-lain).

Dengan adanya jaminan biaya yang gratis dari peraturan tersebut, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mengurus keperluannya di kantor pelayanan Kecamatan Tembelang.

## 4) Produk Pelayanan

Produk pelayanan yang dilayani di Kecamatan Tembelang meliputi pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh undang-undang, menurut Ibu Ismiatun selaku kepala bagian Pemerintahan menjelaskan bahwa ada macam-macam pelayanan yang dapat dilakukan di Kantor Kecamatan Tembelang antara lain :

- a. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) (baru/rusak/hilang/perubahan data)
- b. Penerbitan Kartu Keluarga (baru/rusak/hilang/perubahan data)
- c. Permohonan Akta Kelahiran dan kematian
- d. Permohonan surat pindah masuk dan keluar
- e. Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)
- f. Surat keterangan dispensasi menikah dan lain-lain.

Dengan banyaknya produk pelayanan yang dapat dilakukan di kantor pelayanan Kecamatan Tembelang maka masyarakat dapat mengurus segala keperluan terkait dengan pelayanan publik dengan mudah, murah dan cepat.

## 5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik akan berpengaruh pada kualitas pelayanan publik. Sarana dan prasarana di kantor Kecamatan Tembelang menurut Bapak Mukhtar selaku camat Tembelang mengatakan bahwa

fasilitas sudah cukup lengkap sesuai aturan yang berlaku mulai dari ruang pelayanan sesuai protokol kesehatan, komputer, printer, internet, alat rekam e-KTP, toilet, dan lain-lain akan tetapi semua sarana dan prasarana yang ada masih terdapat kekurangan seperti ruang ibu menyusui dan tempat parkir yang masih dalam tahap pengerjaan akan tetapi semua tidak berpengaruh pada proses pelayanan yang dilakukan dan yang terpenting adalah bagaimana kita bisa memanfaatkan sarana dan prasarana tersebut untuk kepentingan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya

Sarana dan prasarana merupakan hal terpenting dalam pelayanan publik kepada masyarakat akan tetapi yang terpenting adalah petugas pelayanan dapat memanfaatkan sarana dan prasarana dengan maksimal agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan

#### 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. (KPK : 20-21).

##### a. Pengetahuan dan keterampilan

Pengetahuan dan keterampilan pegawai mengoperasikan alat bantu seperti komputer dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, petugas pelayanan yang terdapat di kantor Kecamatan Tembelang sudah memiliki keterampilan mengoperasikan alat bantu yang ada di ruang pelayanan. Pada bagian pelayanan ada 1 orang kepala bagian pemerintahan dan 6 orang petugas pelayanan yang semuanya sudah dibagi dengan tugasnya masing-masing, yaitu 3 orang bagian kroscek berkas dari masyarakat dan 2 orang bagian verifikasi data online di webside Dispendukcapil dan 1 orang petugas bagian perekaman e-KTP. Karena untuk sekarang ini pelayanan serba online, dan petugas pelayanan dituntut harus bisa mengoperasikan komputer dan alat bantu lainnya untuk memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

Petugas pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

##### b. Sikap, keramahan dan kesopanan

Dalam memberikan pelayanan, petugas pelayanan harus mengedepankan sikap kepada pengguna layanan, akan tetapi juga keramahan dan kesopanan. Sikap ramah dan sopan seorang pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika petugas pelayanan ramah dan sopan dalam melayani, maka akan memberikan penilaian yang baik dan kepuasan dari pengguna layanan. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh petugas pelayanan untuk melayani masyarakat selaku penerima pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat yaitu mas Hasan menjelaskan bahwa petugas pelayanan di Kecamatan Tembelang sangat ramah dan sopan dalam melayani masyarakat sehingga banyak masyarakat yang puas mendapat pelayanan di kantor pelayanan Kecamatan Tembelang.

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## 2. Implementasi *Good Governance* di Kantor kecamatan Tembelang

*Good Governance* menurut Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil (PNS) menyebutkan bahwa Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mengemban dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi dan efektifitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Gambaran umum prinsip-prinsip *Good Governance* tersebut seharusnya sudah dilaksanakan oleh seluruh organisasi pemerintahan termasuk Kecamatan Tembelang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mukhtar selaku Camat Tembelang menjelaskan bahwa Kecamatan Tembelang sudah melaksanakan prinsip-prinsip *Good Governance* dengan sebaik-baiknya salah-satunya pada pelayanan publik yaitu masyarakat diberi kemudahan, kecepatan dan biaya yang murah dalam proses pelayanan.

Dari beberapa prinsip-prinsip *Good Governance* di atas peneliti hanya membatasi pada prinsip-prinsip profesionalisme, efisiensi dan efektifitas, transparansi, dan pelayanan prima.

a) Profesionalisme

Profesionalisme dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan, karena petugas pelayanan selain dituntut untuk profesional dalam melayani masyarakat juga harus terampil dalam mengoperasikan alat-alat yang digunakan untuk proses pelayanan kepada masyarakat karena sekarang semuanya berbasis IT seperti komputer alat rekam e-KTP, website dan lain-lain. Apabila petugas pelayanan tidak bisa mengoperasikan alat-alat tersebut dengan baik maka pelayanan tidak akan berjalan dengan baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Tembelang sudah memiliki keterampilan menggunakan alat bantu yang disediakan di ruang pelayanan. Menurut bapak Mukhtar selaku Camat Tembelang menjelaskan bahwa untuk bagian pelayanan ada 1 orang kepala bagian pemerintahan dan 6 orang petugas pelayanan yang semuanya sudah dibagi sesuai dengan tugasnya masing-masing, yaitu 3 orang bagian memeriksa berkas dari pengguna layanan atau masyarakat dan 2 orang bagian verifikasi data online di website Dpendukcapil dan 1 orang petugas bagian perekaman e-KTP. Karena untuk sekarang ini pelayanan serba online dan petugas pelayanan dituntut harus bisa mengoperasikan komputer dan alat bantu lainnya untuk memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

Petugas pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

b) Efektifitas dan efisiensi

Efektifitas dan efisiensi adalah adanya jaminan terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal, bertanggung jawab, dan memperhatikan ketepatan, kecepatan, kemudahan, serta biaya seminim mungkin tepat tanpa pilih-pilih antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya.

Implementasi prinsip efektifitas dan efisiensi yang berada di kantor Kecamatan Tembelang sudah berjalan dengan baik, hal tersebut bisa dilihat dari mudahnya prosedur pengurusan berkas yang harus disiapkan oleh masyarakat, karena semua berkas tersebut bisa diselesaikan terlebih dahulu di desa masing-masing, pemerintah Kecamatan Tembelang sudah menyampaikan segala prosedur untuk pengurusan berkas ke perangkat desa, nantinya perangkat desa diharapkan untuk menyampaikan kepada masyarakat paham terkait prosedur dan persyaratan berkas yang harus disiapkan.

Selanjutnya adalah adanya kepastian waktu untuk pengurusan berkas, petugas pelayanan memberikan kepastian waktu untuk proses penyelesaian berkas sampai selesai, biasanya waktu yang dibutuhkan adalah 1 hari sampai 5 hari tergantung antrian dan jatah yang dibatasi oleh pihak Dpendukcapil.

Selanjutnya adalah biaya pelayanan publik, berdasarkan Peraturan Bupati Jombang No. 10 Tahun 2014 tentang Pembebasan Sanksi Administrasi Dan Pembebasan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil Bab 2 pasal 3 menyebutkan “dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan diberikan pembebasan retribusi penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Catatan Sipil” dan juga Surat Edaran Menteri Dalam Negeri, Nomor: 470.327/SJ, Tanggal 17 Januari 2014 menyebutkan “pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (gratis).

c) Transparansi

Transparansi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai, dalam hal penerapan prinsip Transparansi di kantor Kecamatan Tembelang sudah berjalan dengan baik hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya kejelasan waktu pelayanan yang diberikan petugas pelayanan kepada pengguna pelayanan. Seperti yang dijelaskan oleh mas Fadil selaku masyarakat Kecamatan Tembelang selaku menerima pelayanan di kantor Kecamatan Tembelang mengemukakan bahwa kejelasan informasi pelayanan di kantor pelayanan Kecamatan Tembelang sangat jelas karena cukup memberikan nomor HP kepada petugas pelayanan dan apabila berkas sudah selesai maka petugas akan memberikan informasi kepada masyarakat melalui media SMS, Whatapps, Facebook. Semua dilakukan untuk kemudahan akses informasi dan keterbukaan petugas pelayanan publik di kantor Kecamatan Tembelang kepada masyarakat yang melakukan pelayanan.

d) Pelayanan prima.

Pelayanan prima merupakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih dari yang diharapkan mencakup prosedur yang baik,kepastian waktu, kejelasan tarif, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin. Pemerintah Kecamatan Tembelang berusaha maksimal menerapkan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang yang berlaku mulai dari prosedur pelayanan yang sudah dijelaskan ke perangkat desa agar masyarakat lebih mudah menyelesaikan berkas di tingkat desa agar nantinya di tingkat Kecamatan petugas pelayanan hanya verifikasi dan validasi, setelah itu berkas bisa dicetak di kantor Kecamatan Tembelang serta kepastian waktu yang diberikan, masyarakat akan puas apabila petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan terlebih apabila berkas bisa selesai secepatnya. Sebagaimana yang dirasakan oleh mas Adi selaku penerima pelayanan di kantor Kecamatan Tembelang, yang merasa diberi kemudahan dan kepastian waktu dalam pelayanan e-KTP.

Untuk tarif atau biaya pelayanan di Kecamatan Tembelang adalah gratis tanpa dipungut biaya sebagaimana Peraturan Bupati Jombang No. 10 Tahun 2014 tentang Pembebasan Sanksi Administrasi Dan Pembebasan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil Bab 2 pasal 3 menyebutkan “dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan diberikan pembebasan retribusi penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Catatan Sipil” dan juga Surat Edaran Menteri Dalam Negeri, Nomor: 470.327/SJ, Tanggal 17 Januari 2014 menyebutkan “pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (gratis).

Kemudahan akses merupakan suatu hal yang penting, karena masyarakat selalu ingin segala urusannya mudah termasuk dalam pelayanan, kemudahan akses ada 2 yaitu akses kantor Kecamatan Tembelang dan kemudahan akses informasi. Untuk kemudahan akses kantor Kecamatan Tembelang sendiri sudah sangat mudah karena lokasinya berada di tengah-tengah wilayah Kecamatan Tembelang dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Dan untuk akses informasi semua juga serba mudah karena apabila ada yang kurang jelas bisa ditanyakan ke nomor petugas pelayanan yang sudah disediakan.

Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik akan berpengaruh pada kualitas pelayanan publik. Sarana dan prasarana di kantor Kecamatan Tembelang menurut Bapak Mukhtar selaku camat Tembelang mengatakan bahwa fasilitas sudah cukup lengkap sesuai aturan yang berlaku mulai dari ruang pelayanan sesuai protokol kesehatan, komputer, printer, internet, alat rekam e-KTP, mungkin yang kurang seperti ruang ibu menyusui, akan tetapi semua tidak berpengaruh pada proses pelayanan yang terpenting adalah bagaimana kita bisa memanfaatkan sarana dan prasarana tersebut untuk kepentingan melayani masyarakat dengan baik.

Sarana dan prasarana merupakan hal terpenting dalam pelayanan publik kepada masyarakat akan tetapi yang terpenting adalah petugas pelayanan dapat memanfaatkan sarana dan prasarana

dengan maksimal agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan harus mengedepankan keramahan dan kesopanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Selain ramah, petugas pelayanan juga harus disiplin dalam bekerja untuk melayani masyarakat. Jika petugas pelayanan ramah dalam melayani dan disiplin dalam bekerja, maka akan memberikan penilaian yang baik dan kepuasan dari masyarakat.

Menurut Mas Hasan selaku masyarakat penerima pelayanan menjelaskan bahwa petugas pelayanan di kantor Kecamatan Tembelang sangat ramah dan sopan dalam melayani masyarakat. Agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di kantor pelayanan Kecamatan Tembelang.

Selain sopan petugas pelayanan juga harus disiplin dalam bekerja. Menurut Ibu Ismiatun selaku kepala bagian Pemerintahan menjelaskan bahwa selain ramah petugas juga harus disiplin dalam bekerja sesuai dengan jam kerja yaitu jam 07.00 sampai jam 15.00 WIB, dan semua personalia di kantor Kecamatan Tembelang baik pimpinan maupun staf wajib untuk checklok agar semua bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku.

Keramahan, kesopanan dan kedisiplinan petugas pelayanan merupakan sesuatu yang harus dimiliki dan diterapkan dalam pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut (1) pelayanan publik di kantor Kecamatan Tembelang sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan Kecamatan Tembelang dan Standar Pelayanan Publik menurut KPK meliputi prosedur pelayanan yang mudah bagi masyarakat, waktu penyelesaian yang cepat, dan tidak dipungut biaya (gratis), produk pelayanan yang diberikan oleh sangat bermacam-macam, sarana dan prasarana sudah cukup lengkap, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan sangat profesional, ramah dan sopan kepada masyarakat. (2) implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Tembelang berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 sudah berjalan dengan baik yaitu sudah sesuai dengan prinsip (1) profesionalitas, (2) efektifitas dan efisiensi, (3) transparansi, (4) pelayanan prima.

## DAFTAR PUSTAKA

- KPK. 2016. *Modul Materi Good Governance dan Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. MADEP.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil (PNS).pdf
- Peraturan Bupati Jombang No. 10 Tahun 2014 tentang Pembabasan Retribusi Biaya Cetak KK, KTP, dan Akta Catatan Sipil.pdf
- Saban, Hendika. 2013. *Implementasi Good Government dalam Pengelolaan Pendapatan Daerah (PAD) di Kota Yogyakarta*. (Online), <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/8289/Bab%202.pdf?sequence=10> ). Diakses tanggal 18 Desember 2018.
- Safitri, Sani. 2016. *Sejarah Perkembangan Otonomi Daerah di Indonesia*. (Online). [ejournal.unsri.ac.id > index.php > criksetra > article > download](http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/criksetra/article/download) Diakses tanggal 05 Maret 2020.
- Saleh. Zakaria. 2004. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelaksanaan Pemerintahan*. (Online), (<http://repo.iain-tulungagung.ac.id/3183/3/BAB%20III.pdf>). Diakses tanggal 18 Desember 2018.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Usman, Mohammad. 2015. *Pelayanan Administrasi Kependudukan pada KantorKecamatan Pattallassang*, (Online),(<http://ojs.unm.ac.id/jo/article/download/2918/1574>), Diakses tanggal 18 Desember 2018.

Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang tentang Pemerintahan Daerah.pdf

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.pdf