

PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK

(Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya)

Arif Cahyadi

Administrasi Publik, Fisip Untag Surabaya

Abstract

In era globalization the state is expected to change for the better, one of them in the service of maintenance of manufacture Electronic Identity Card. In realizing the changes the government is expected to apply the principles of good governance in giving services must oriented to meeting the needs and satisfaction of the people. This research aims to determine the quality of service maintenance of manufacture Electronic Identity Card based on good governance. Data collection was conducted using questionnaires, interviews, and observations in the District Sukolilo Surabaya, questionnaires were distributed to the public as much as 25 informants. Methods for the data analysis is a data reduction, data presentation, and draw conclusions. The results of the study to get a whole that the implementation aspects of good governance to the dimensions of quality of public services have not felt very good satisfaction just people feel good.

Keywords: *good governance, the quality of service.*

Pendahuluan

Latar Belakang

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu yang paling menemuka dalam pengelolaan administrasi publik saat ini. Prasetyantoko (2008) mengatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja perlu diterapkannya prinsip *good governance*. Upaya pemerintah dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan memenuhi pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Apabila aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan prinsip *good governance* maka pemberian pelayanan publik tersebut sudah maksimal dalam kegiatannya.

Pelayanan publik merupakan tugas wajib daripada aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengertian tersebut mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan mentaati peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, pelayanan publik suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah. Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat (*public servant*) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Menurut Kurniawan (2005 : 6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur negara, pemerintah membuat peraturan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Maksud diterapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah agar terwujudnya batasan dan hubungan

antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik, memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat, dan untuk terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan peraturan perundang-undang.

Pemerintah kecamatan merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah. Kecamatan merupakan tempat memproduksi pelayanan baik pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat. Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Sebagai perangkat daerah Kota Surabaya, Kecamatan Sukolilo merupakan unsur lini kewilayahnya yang kegiatannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebagai sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan dituntut tingkat pelayanannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya rendahnya kinerja operasional pegawai akan mencerminkan rendahnya kinerja pegawai. Dalam Kantor Kecamatan Sukolilo ada beberapa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain pengurusan KK (Kartu Keluarga), pengurusan E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk), legalisir E-KTP, KK, dan Surat Keterangan Waris, pengurusan SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara), pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris, pengurusan Surat Rekomendasi IMB (Ijin Mendirikan Bangunan), pengurusan Surat Rekomendasi Nikah, pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha, dan pengurusan Keterangan Lainnya.

Selama ini ada pula masyarakat masih kurang puas dalam mendapatkan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP yang berdampak pada kualitas pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP yang menurun. Karena disebabkan institusi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal menerapkan prinsip good governance.

Rumusan Masalah.

1. Bagaimana tingkat penerapan prinsip nilai Good Governance dalam penyediaan pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo ?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo ?

Kajian Teoritis.

Good Governance.

Menurut Mardiasmo (1999 : 18) good governance adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik. Negara dengan birokrasi pemerintahan dituntut untuk merubah pola pelayanan diri birokratis elitis menjadi birokrasi populis. Dimana sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada. Penerapan cita good governance pada akhirnya mensyaratkan keterlibatan organisasi masyarakatnya sebagai kekuatan penyeimbang negara.

Namun cita good governance kini sudah menjadi bagian sangat serius wacana pengembangan paradigma birokrasi dan pembangunan kedepan. Karena peranan implementasi dari prinsip good governance adalah untuk memberikan mekanisme dan pedoman dalam memberikan keseimbangan bagi para stakeholders dalam memenuhi

kepentingannya masing-masing. Dari berbagai hasil yang dikaji Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan ada sembilan aspek fundamental dalam perwujudan good governance, yaitu :

1. Partisipasi (*participation*).
Partisipasi (*participation*) yakni keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Penegakan hukum (*rule of law*).
Peraturan Hukum (Rule of Law), yakni Kerangka aturan hukum yang adil dan dilaksanakan dengan tidak pandang bulu.
3. Transparansi (*transparency*).
Menurut Mardiasmo (2004 : 30), transparansi berarti keterbukaan (*openness*) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.
4. Responsif (*responsiveness*).
Berorientasi pada konsensus (*Consensus Orientation*), yakni menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik demi kepentingan yang lebih luas.
5. Konsensus (*consensus orientation*).
Good governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas baik dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur.
6. Kesamaan (*equality*).
Persamaan (*Equality*), yakni adanya kesempatan yang sama bagi semua warga negara tanpa pembedaan gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri.
7. Efektifitas dan efisien (*effectiveness and effecien*).
Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and efficiency*), yakni penyelenggaraan negara harus menghasilkan sesuai dengan apa yang dikehendaki dengan menggunakan sumberdaya secara maksimal mungkin.
8. Akuntabilitas (*accuntability*).
Akuntabilitas 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.
9. Visi strategi (*strategic vision*).
Visi yang Strategis (*Strategic Vision*), yakni pemimpin dan publik harus memiliki perspektif good governance dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan kebutuhan pembangunan.

Pelayanan Publik.

Pelayanan menurut Moenir (2002 : 6) adalah kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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,

Pelayanan publik menurut Roth (1926 : 1) adalah sebagai berikut. Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum atau secara khusus. Sedangkan Lewis dan Gilman (2005 : 22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut. Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Pengertian pelayanan publik dari wikipedia adalah sebagai berikut. Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Istilah ini dikaitkan dengan konsensus sosial (biasanya diwujudkan melalui pemilihan demokratis), yaitu bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang pendapatan mereka. Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut tersedia secara umum atau dibiayai oleh umum, layanan-layanan tersebut, karena alasan politis atau sosial, berada dibawah peraturan atau regulasi yang lebih tinggi daripada peraturan yang berlaku untuk sektor ekonomi. Istilah layanan publik juga merupakan istilah lain layanan sipil.

Pelayanan publik menurut Kurniawan (2005 : 4) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kualitas Pelayanan Publik.

Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa “kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima” (Afrial, 2009, h.28). Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam (Samosir, 2005, h.28) “kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”. Dari pengertian dari berbagai pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa di dalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah merumuskan apa yang menjadi azas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan tandar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionalkan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena ada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan keterukunan yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan.

Menurut Parasuraman et.al terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono dan Chandra, 2005, h.133-135) kelima dimensi itu mencakup :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan dalam perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Kepedulian (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Metodo Penelitian

Metode Pengumpulan Data.

Burhan Bungin (2003 : 42), menjelaskan metode pengumpulan data adalah “dengan cara apa dan bagaimana data yang diperlukan dapat dikumpulkan sehingga hasil akhir penelitian mampu menyajikan informasi yang valid dan realible”. Metode pengumpulan data (Sugiyono, 2002) yang umum di gunakan dalam suatu penelitian adalah observasi, wawancara dan kuisisioner. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : Wawancara Kuisisioner, dan Observasi.

Teknik Analisis Data.

Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono (2009 : 2004) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan semuanya dapat diinformasikan kepada orang lain. Sedangkan menurut Hasan (2002 : 98) analisis kualitatif ialah analisis yang tidak menggunakan model matematika, model statistik, dan model-model tertentu lainnya. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan model menurut Sanapiah Faisal (1999 : 255-258) terdiri dari tiga alur kegiatan, yaitu :

1. Reduksi Data
Merupakan proses merangkum, mengikhtisarkan atau menyeleksi data dari catatan lapangan yang kemudian dimasukkan dalam kategori tema yang mana, fokus atau permasalahan yang mana sesuai dengan fokus penelitian.
2. Penyajian Data
Merupakan proses penyajian data kedalam sejumlah matrik yang sesuai yang berfungsi untuk memetakan data yang telah direduksi, juga untuk memudahkan mengkontruksikan di dalam rangka menuturkan, menyimpulkan dan menginterpretasikan data.
3. Menarik Kesimpulan
Dapat dijadikan sebagai suatu pembekalan dalam melaksanakan penelitian untuk memberikan penafsiran dari data yang diperoleh terutama data yang berhubungan dengan fokus penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan dengan

longgar, tetap terbuka, tetapi semakin lama lebih semakin rinci berdasarkan kumpulan-kumpulan data yang diperoleh dilapangan dan mengakar dengan kokoh. Data yang diperoleh dilapangan, disajikan sedemikian rupa, kemudian dianalisis terhadap data tersebut untuk memperoleh hasil yang sebenarnya.

Apabila analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, maka analisis datanya akan lebih banyak menggunakan kata-kata, data-data yang berupa angka atau tabel guna menunjang kelengkapan data dan peneliti harus mampu mengembangkan analisa yang obyektif dengan nilai ilmiah yang tinggi.

Hasil Penelitian

Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk.

a. *Transparansi (Keterbukaan).*

Menurut Mardiasmo (2004 : 30), transparansi berarti keterbukaan (openness) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.

Tabel 1. Skor Informan pada Prinsip Transparansi

No.	Transparansi	Tolak Ukur				
		B	SB	CB	KB	TB
1.	Sosisialisasi pelayanan E-KTP	8	0	9	8	0
2.	Kejelasan prosedur – prosedur dan biaya – biaya pelayanan E-KTP	4	1	15	5	0
Jumlah		12	1	24	13	0
Rata – Rata		6	0,5	12	6,5	0

Sumber : Jawaban Informan yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang sosialisasi pelayanan E-KTP ditanggapi cukup baik sebanyak 9 orang, baik dan kurang baik sebanyak 8 orang, terakhir sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Indikator kedua tentang kejelasan prosedur – prosedur dan biaya –biaya ditanggapi cukup baik sebanyak 15 orang, kurang baik sebanyak 5 orang, baik sebanyak 4 orang, sangat baik sebanyak 1 orang, dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Rata – rata dari jumlah kedua jawaban indikator yang diberikan responden sebagai berikut cukup baik dengan rata – rata 12, kurang baik dengan rata - rata 6,5, baik dengan rata - rata 6, sangat baik dengan rata - rata 0,5, dan tidak baik dengan rata - rata 0. Artinya, bahwa dalam penelitian ini informan dalam memberikan nilai penerapan prinsip good governance dari aspek transparansi dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya adalah Cukup Baik.

b. *Akuntabilitas (Pertanggung Jawaban).*

Akuntabilitas 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. Akuntabilitas dibangun atas dasar diperlukannya pelaporan pertanggung jawaban terhadap pelaksanaan misi organisasi yang telah ditetapkan.

Tabel 2. Skor Informan pada Prinsip Akuntabilitas

No.	Akuntabilitas	Tolak Ukur				
		B	SB	CB	KB	TB
1.	Tanggung jawab petugas	4	0	11	10	0
2.	Kesesuaian petugas	4	0	13	8	0
Jumlah		8	0	24	18	0
Rata – Rata		4	0	12	9	0

Sumber : Jawaban Informan yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang tanggung jawab petugas pelayanan E-KTP ditanggapi cukup baik sebanyak 11 orang, kurang baik sebanyak 10 orang, baik sebanyak 4 orang, dan sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Indikaor kedua tentang kesesuaian petugas ditanggapi cukup baik sebanyak 13 orang, kurang baik sebanyak 8 orang, baik sebanyak 4 orang, sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Rata – rata dari jumlah kedua jawaban indikator yang diberikan responden sebagai berikut cukup baik dengan rata – rata 12, kurang baik dengan rata - rata 9, baik dengan rata - rata 4, sangat baik dan tidak baik dengan rata - rata 0. Artinya, bahwa dalam penelitian ini informan dalam memberikan nilai prinsip good governance dari aspek akuntabilitas dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya adalah Cukup Baik.

c. *Responsiveness (Responsif).*

Responsif (Responsiveness), dalam arti ketanggapan lembaga-lembaga publik untuk melayani stakeholders. Responsiveness dibangun atas dasar kesiapan lembaga publik dalam memberikan pelayanan kepada stakeholders atau dengan lembaga publik lainnya.

Tabel 3. Skor Informan pada Prinsip Responsiveness

No.	Responsiveness	Tolak Ukur				
		B	SB	CB	KB	TB
1.	Kecepatan petugas	6	0	11	8	0
2.	Respon petugas	5	1	11	8	0
Jumlah		11	1	22	16	0
Rata – Rata		5,5	0,5	11	8	0

Sumber : Jawaban Informan yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang kecepatan petugas pelayanan E-KTP ditanggapi cukup baik sebanyak 11 orang, kurang baik sebanyak 8 orang, baik sebanyak 6 orang, dan sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Indikator kedua tentang respon petugas pelayanan E-KTP ditanggapi cukup baik sebanyak 11 orang, kurang baik sebanyak 8 orang, baik sebanyak 5 orang, sangat baik sebanyak 1 orang dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Rata – rata dari jumlah kedua jawaban indikator yang diberikan responden sebagai berikut cukup baik dengan rata – rata 11, kurang baik dengan rata - rata 8, baik dengan rata - rata 5,5, sangat baik dengan rata - rata 0,5, dan tidak baik dengan rata - rata 0. Artinya, bahwa dalam penelitian ini informan dalam memberikan nilai prinsip good governance dari aspek responsiveness dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya adalah Cukup Baik.

d. *Effective and Efficiency (Efektif dan Efisien).*

Efektifitas dan Efisiensi (Effectiveness and efficiency), yakni : penyelenggaraan negara harus menghasilkan sesuai dengan apa yang dikehendaki dengan menggunakan sumberdaya secara maksimal mungkin. Efektifitas dan efisiensi dibangun atas dasar memaksimalkan mungkin sumberdaya yang digunakan dalam pelayanan publik.

Tabel 4. Skor Informan pada Prinsip Efektif dan Efisien

No.	Efektif dan Efisien	Tolak Ukur				
		B	SB	CB	KB	TB
1.	Efektifitas pelayanan	3	0	10	12	0
2.	Efisiensi pelayanan	6	0	8	11	0
Jumlah		9	0	18	23	0
Rata – Rata		4,5	0	9	11,5	0

Sumber : Jawaban Informan yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang efektifitas pelayanan E-KTP ditanggapi kurang baik sebanyak 12 orang, cukup baik sebanyak 10 orang, baik sebanyak 3 orang, dan sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Indikator kedua tentang efesiensi pelayanan E-KTP ditanggapi kurang baik sebanyak 11 orang, cukup baik sebanyak 8 orang, baik sebanyak 6 orang, sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Rata – rata dari jumlah kedua jawaban indikator yang diberikan responden sebagai berikut kurang baik dengan rata – rata 11,5, cukup baik dengan rata - rata 9, baik dengan rata - rata 4,5, sangat baik dan tidak baik dengan rata - rata 0. Artinya, bahwa dalam penelitian ini informan dalam memberikan nilai prinsip good governance dari aspek responsiveness dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya adalah Kurang Baik.

a) *Equality (Persamaan).*

Persamaan (Equality), yakni adanya kesempatan yang sama bagi semua warga negara tanpa pembedaan gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri. Equality dibangun atas dasar kesamaan dalam memberikan pelayanan publik tanpa membedakan gender dan status penerima pelayanan.

Tabel 5. Skor Informan pada Prinsip Equality

No.	Equality	Tolak Ukur				
		B	SB	CB	KB	TB
1.	Kesamaan pelayanan	8	0	10	7	0
2.	Keadilan pelayanan	6	0	10	9	0
Jumlah		14	0	20	16	0
Rata – Rata		7	0	10	8	0

Sumber : Jawaban Informan yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang kesamaan pelayanan E-KTP ditanggapi cukup baik sebanyak 10 orang, baik sebanyak 8 orang, kurang baik sebanyak 7 orang, sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Indikator kedua tentang keadilan pelayanan ditanggapi cukup baik sebanyak 10 orang, kurang baik sebanyak 9 orang, baik sebanyak 6 orang, sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Rata – rata dari jumlah kedua jawaban indikator yang diberikan responden sebagai berikut cukup baik dengan rata – rata 10, kurang baik dengan rata - rata 8, baik dengan rata - rata 7, sangat baik dan tidak baik dengan rata - rata 0. Artinya, bahwa dalam penelitian ini informan dalam memberikan nilai prinsip good governance dari aspek responsiveness dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya adalah Cukup Baik.

Kualitas Pelayanan Dalam Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk.

a. Tangible (Bukti Fisik).

Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan dalam perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. Bukti fisik dibangun atas dasar kemampuan lembaga pemerintah dalam memberikan rasa nyaman berupa kemampuan memberikan terbaik untuk sarana dan prasarana serta lingkungan di lembaga pemerintah tersebut.

Tabel 6. Skor Informan pada Dimensi Tangible

No.	Tangible	Tolak Ukur				
		B	SB	CB	KB	TB
1.	Sarana dan prasarana pelayanan E-KTP	6	0	10	9	0
2.	Kerapian produk	10	0	8	7	0
Jumlah		16	0	18	16	0
Rata – Rata		8	0	9	8	0

Sumber : Jawaban Informan yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang sarana dan prasarana ditanggapi cukup baik sebanyak 10 orang, kurang baik sebanyak 9 orang, baik sebanyak 6 orang, sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Indikator kedua tentang kerapian produk ditanggapi baik sebanyak 10 orang, cukup baik sebanyak 8 orang, sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Rata – rata dari jumlah kedua jawaban indikator yang diberikan responden sebagai berikut cukup baik dengan rata – rata 9, baik dan kurang baik dengan rata - rata 8, sangat baik dan tidak baik dengan rata - rata 0. Artinya, bahwa dalam penelitian ini informan dalam memberikan nilai kualitas pelayanan dari dimensi tangible dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya adalah Cukup Baik.

b. Reability (Kehandalan).

Kehandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanansesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan dibangun atas dasar kemampuan lembaga pemerintah dalam memberikan rasa puas berupa kemampuan memberikan pelayanan terbaik sesuai yang dijanjikan oleh lembaga pemerintah.

Tabel 7. Skor Informan pada Dimensi Reability

No.	Tangible	Tolak Ukur				
		B	SB	CB	KB	TB
1.	Prosedur pelayanan	7	0	10	8	0
2.	Kehandalan petugas	9	0	11	5	0
Jumlah		16	0	21	13	0
Rata – Rata		8	0	10,5	6,5	0

Sumber : Jawaban Informan yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang prosedur pelayanan ditanggapi cukup baik sebanyak 10 orang, kurang baik sebanyak 8 orang, baik sebanyak 7 orang, sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Indikator kedua tentang kehandalan petugas ditanggapi cukup baik sebanyak 11 orang, baik sebanyak 9 orang, kurang baik sebanyak 5 orang, dan sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Rata – rata dari jumlah kedua jawaban indikator yang diberikan responden sebagai berikut cukup baik dengan rata – rata 10,5, baik dengan rata – rata 8, kurang baik dengan rata - rata 6,5, sangat baik dan tidak baik dengan rata - rata 0. Artinya, bahwa dalam penelitian ini informan dalam memberikan nilai kualitas pelayanan dari dimensi reability dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya adalah Cukup Baik.

c. Responsiveness (Daya Tanggap).

Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya Tanggap dibangun atas dasar kemampuan lembaga pemerintah dalam memberikan rasa puas berupa kemampuan memberikan pelayanan terbaik yang cepat dan tepat.

Tabel 8. Skor Informan pada Dimensi Responsiveness

No.	Responsiveness	Tolak Ukur				
		B	SB	CB	KB	TB
1.	Sikap tanggap petugas	6	0	11	8	0
2.	Cepat beraksi petugas	7	3	10	5	0
Jumlah		13	3	21	13	0
Rata – Rata		6,5	1,5	10,5	6,5	0

Sumber : Jawaban Informan yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang sikap tanggap petugas ditanggapi cukup baik sebanyak 11 orang, kurang baik sebanyak 8 orang, baik sebanyak 6 orang, sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Indikator kedua tentang cepat beraksi petugas ditanggapi cukup baik sebanyak 10 orang, baik sebanyak 7 orang, kurang baik sebanyak 5 orang, sangat baik sebanyak 3 orang, dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Rata – rata dari jumlah kedua jawaban indikator yang diberikan responden sebagai berikut cukup baik dengan rata – rata 10,5, baik dan kurang baik dengan rata - rata 6,5, sangat baik dengan rata – rata 1,5, dan tidak baik dengan rata - rata 0. Artinya, bahwa dalam penelitian ini informan dalam memberikan nilai kualitas pelayanan dari dimensi responsiveness dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya adalah Cukup Baik.

d. Assurance (Jaminan).

Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Jaminan dibangun atas dasar kemampuan lembaga pemerintah dalam memberikan rasa puas berupa kemampuan petugas terhadap pengetahuan dalam memberikan pelayanan dan kesopanan santunan petugas dalam melayani masyarakat.

Tabel 9. Skor Informan pada Dimensi Assurance

No.	Assurance	Tolak Ukur				
		B	SB	CB	KB	TB
1.	Sikap ramah dan sopan petugas	7	0	8	10	0
2.	Jaminan produk	8	3	9	5	0
Jumlah		15	3	17	15	0
Rata – Rata		7,5	1,5	8,5	7,5	0

Sumber : Jawaban Informan yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang sikap ramah dan sopan petugas ditanggapi kurang baik sebanyak 10 orang, cukup baik sebanyak 8 orang, baik sebanyak 7 orang, sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Indikator kedua tentang jaminan produk ditanggapi cukup baik sebanyak 9 orang, baik sebanyak 8 orang, kurang baik sebanyak 5 orang, sangat baik sebanyak 3 orang, dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Rata – rata dari jumlah kedua jawaban indikator yang diberikan responden sebagai berikut cukup baik dengan rata – rata 8,5, baik dan kurang baik dengan rata - rata 7,5, sangat baik dengan rata – rata 1,5, dan tidak baik dengan rata - rata 0. Artinya, bahwa dalam penelitian ini informan dalam memberikan nilai kualitas pelayanan dari dimensi assurance dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya adalah Cukup Baik.

e. Empathy (Empati).

Kepedulian (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Empati dibangun atas dasar kemampuan lembaga pemerintah dalam memberikan rasa puas berupa kemampuan petugas dalam memberikan memberikan perhatian dan memahami keinginan kebutuhan masyarakat.

Tabel 10. Skor Informan pada Dimensi Empathy

No.	Empathy	Tolak Ukur				
		B	SB	CB	KB	TB
1.	Perhatian petugas	6	0	11	8	0
2.	Pemahaman petugas	5	0	14	6	0
Jumlah		11	0	25	14	0
Rata – Rata		5,5	0	12,5	7	0

Sumber : Jawaban Informan yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa indikator pertama tentang perhatian petugas ditanggapi cukup baik sebanyak 11 orang, kurang baik sebanyak 8 orang, baik sebanyak 6 orang, sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Indikator kedua tentang pemahaman petugas ditanggapi cukup baik sebanyak 14 orang, kurang baik sebanyak 6 orang, baik sebanyak 5 orang, dan sangat baik dan tidak baik tidak ada informan yang menanggapi. Rata – rata dari jumlah kedua jawaban indikator yang diberikan responden sebagai berikut cukup baik dengan rata – rata 12,5, baik dan kurang baik dengan rata - rata 7, baik dengan rata – rata 5,5, dan sangat baik dan tidak baik dengan rata - rata 0. Artinya, bahwa dalam penelitian ini informan dalam memberikan nilai kualitas pelayanan dari dimensi empathy dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya adalah Cukup Baik.

Pembahasan.

a. Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan E-KTP.

Dalam menganalisis tingkat penerapan prinsip good governance dalam penyediaan pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya, dari beberapa prinsip good governance yang digunakan sebagai tolak ukur sesuai dengan teori. Prinsip good governance tersebut apabila dikaitkan dengan data yang diperoleh maka dapat di interprestasikan sebagai berikut :

Tabel 11. Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan E-KTP

No.	Prinsip	Tolak Ukur				
		B	SB	CB	KB	TB
1.	Transparansi	12	1	24	13	0
2.	Akuntabilitas	8	0	24	18	0
3.	Responsiveness	11	1	22	16	0
4.	Effective and Efficiency	9	0	18	23	0
5.	Equality	14	0	20	16	0
Jumlah		54	2	108	86	0
Rata – Rata		10,8	0,4	21,6	17,2	0

Sumber : Jawaban Informan yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, tingkat penerapan prinsip Good Governance dalam penyediaan pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya yang disajikan dengan akurat sesuai dengan data yang diolah sebelumnya. Dari hasil pengumpulan data tersebut, peneliti menilai bahwa tingkat penerapan prinsip Good Governance dalam penyediaan pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo sudah di kategorikan Cukup Baik, sesuai hasil data yang diolah peneliti dari masing-masing prinsip good governance sebelumnya dan diperkuat oleh hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Bagus Gitayana S.Sos kepala seksi tata pemerintahan pada tanggal 27 April 2016 tentang masing-masing penerapan prinsip good governance dalam penyediaan pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo. Di dalam suatu dinas atau instansi pemerintahan sangat perlu menerapkan prinsip good governance di semua pelayanan untuk masyarakat agar masyarakat sangat menikmati hasil pelayanan yang diberikan oleh petugas sehingga masyarakat merasakan puas. Termasuk dalam Kecamatan Sukolilo Surabaya yang merupakan salah satu perangkat daerah Kota Surabaya yang memiliki fungsi operasional pelayanan sangat perlu menerapkan prinsip good governance dalam memberikan pelayanan E-KTP agar masyarakat dalam menilai pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya sangat baik.

b. Kualitas Pelayanan Dalam Pelayanan E-KTP.

Dalam menganalisis tingkat kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya, dari beberapa dimensi kualitas pelayanan yang digunakan sebagai tolak ukur sesuai dengan teori. Dimensi kualitas pelayanan tersebut apabila dikaitkan dengan data yang diperoleh maka dapat di interprestasikan sebagai berikut :

Tabel 12. Kualitas Pelayanan Dalam Pelayanan E-KTP

No.	Dimensi	Tolak Ukur				
		B	SB	CB	KB	TB
1.	Tangible	16	0	18	16	0
2.	Reability	16	0	21	13	0
3.	Responsiveness	13	3	21	13	0
4.	Assurance	15	3	17	15	0
5.	Empathy	11	0	25	14	0
Jumlah		71	6	102	71	0
Rata – Rata		35,5	3	51	35,5	0

Sumber : Sumber : Jawaban Informan yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, tingkat kualitas pelayanan di Kecamatan Sukolilo Surabaya yang disajikan dengan akurat sesuai dengan data yang diolah sebelumnya. Dari hasil pengumpulan data tersebut, peneliti menilai bahwa tingkat kualitas pelayanan di Kecamatan Sukolilo sudah di kategorikan Cukup Baik, diperkuat dengan hasil data yang diolah peneliti dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan sebelumnya. Di dalam suatu dinas atau instansi pemerintahan tingkat kualitas pelayanan sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sangat perlu ditingkatkan kualitas pelayanan di dinas atau instansi pemerintahan agar masyarakat merasakan kepuasan karena apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat akan juga meningkat. Termasuk di Kecamatan Sukolilo Surabaya sangat perlu meningkatkan dalam memberikan pelayanan E-KTP agar masyarakat dalam menilai pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya sangat baik.

Dari pembahasan tingkat penerapan prinsip good governance dalam pelayanan E-KTP diatas bahwa di Kecamatan Sukolilo Surabaya dalam penerapan prinsip good governance dalam pelayanan E-KTP dikategorikan cukup baik, sedangkan dalam tingkat kualitas pelayanan E-KTP diatas bahwa di Kecamatan Sukolilo Surabaya dalam tingkat kualitas pelayanan E-KTP dikategorikan cukup baik.

Penutup

Kesimpulan.

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, peneliti menarik kesimpulan, bahwa :

1. Kecamatan Sukolilo merupakan salah satu dari 31 Kecamatan di Kota Surabaya. Kecamatan Sukolilo masuk dalam wilayah Surabaya Timur dengan jumlah penduduk 82.648 jiwa. Sarana dan prasarana yang dimiliki di wilayah Kecamatan Sukolilo yaitu agama, pendidikan, kesehatan, perdagangan, dan keuangan.

2. Penilaian masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya yang mengurus E-KTP terhadap tingkat penerapan prinsip good governance dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya dikategorikan cukup baik.
3. Penilaian masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya yang mengurus E-KTP terhadap tingkat kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya dikategorikan cukup baik.

Saran.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari data-data di lapangan pada dasarnya penelitian ini berjalan dengan baik. Namun bukan suatu kekeliruan apabila peneliti ingin mengemukakan beberapa saran yang mudah-mudahan bermanfaat. Adapun saran yang peneliti ajukan adalah sebagai berikut :

1. Hendaknya pada penelitian selanjutnya dapat memperdalam kembali dan mengembangkan ruang lingkup penelitian mengenai ciri – ciri pelayanan publik yang baik.
2. Temuan penelitian ini mendapatkan bahwa penilaian masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya yang mengurus E-KTP terhadap tingkat penerapan prinsip good governance dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya dikategorikan cukup baik sehingga diharapkan dengan penelitian ini Kecamatan Sukolilo bisa meningkatkan tingkat penerapan prinsip good governance dalam pelayanan E-KTP.
3. Temuan penelitian ini mendapatkan bahwa penilaian masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya yang mengurus E-KTP terhadap tingkat kualitas pelayanan dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya dikategorikan cukup baik sehingga diharapkan dengan penelitian ini Kecamatan Sukolilo bisa meningkatkan tingkat kualitas pelayanan dalam pelayanan E-KTP.

Daftar Pustaka

Undang-Undang tentang Pelayanan Publik. (2009).

Barata, A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: Elex Media Komputindo.

Gilman, C. W. (2005). *The Ethics Challenge in PublikService A Problem Solving Market Street.* San Fransisco: Jossey Bass.

Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Roth, G. J. (1926). *The Privat Provision of Public Service in Developing Country.*

Washington DC: Oxfrud University.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Jakarta: Alfabeta.

Widodo, J. (2001). *Good Governance : telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah.* Surabaya: Insan Cendekia.

Wikipedia Pelayanan Publik.

Winarsih, R. &. (2006). *Manajemen Pelayanan.* Jakarta: Pustaka Pelajar.

- Bella, R. M. (2014). Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4-21.
- Fahmi Rezha, S. R. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.5, 981-990.
- Hamid, A. (2011). Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Academia*, 535-546.
- Kumayza, T. N. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Administrative Reform*, 614-628.
- Mote, H. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Semarang. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Mukhilda, N. (2013). Akuntabilitas Pelayanan Publik (Kasus : Penyelenggara Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Neng Kamarmi, S. M. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2, Nomor 3*, 84-110.
- Putra, H. G. (2014). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik (Studi Empiris Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat). *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 1-22.
- Sitorus, M. G. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pinggir. *Jom FISIP Vol.2 No 2*, 2-11.
- Slamet Riyadi, A. H. (2015). Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertahanan Kabupaten Indramayu. *Jur.Ilm. Kel. & Kons*, 49-58.
- Mote, H. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Semarang. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Mukhilda, N. (2013). Akuntabilitas Pelayanan Publik (Kasus : Penyelenggara Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Neng Kamarmi, S. M. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2, Nomor 3*, 84-110.
- Putra, H. G. (2014). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik (Studi Empiris Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat). *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 1-22.
- Sitorus, M. G. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pinggir. *Jom FISIP Vol.2 No 2*, 2-11.
- Slamet Riyadi, A. H. (2015). Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertahanan Kabupaten Indramayu. *Jur.Ilm. Kel. & Kons*, 49-58.