

PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK DI KECAMATAN SUKOLILO SURABAYA

Arif Cahyadi, Bagoes Soenarjanto
arifcahya@gmail.com, bagoes@untag-sby.ac.id
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Abstract

The principles of good governance is the government whether it is done in the government in the implementation of the public service. So this research aims to determine and analyze the value of the application of good governance and also knowing and analyzing yhe value of the quality of public service in the Sukolilo in Surabaya. The gathering data carried out by using interviews conducted with the head of the sie the government, as well as questionnaires in the spread of the Sukolilo in Surabaya with the amount of an informant for the 25 people who take care of the sevice E – ID cards, and also use techniques the observation of data – data obtained from the Sukolilo in Surabaya. The data analysis carried out in this study is the reduction of data to select the data according to the research, also the presentation of data with the present data that has been reduced and obtained from the Sukolilo, Surabaya, and also use techniques of pigeons gathered to conclude the data that has been reduced and is served. The results of this that the value of the implementation of the principle of good governance in the service of the E – ID cards in the Sukolilo of Surabaya was enough it's fine with the value of approximately 21,6 and obtained also the results of this research that the value of the quality of service E – ID cards in the Sukolilo of Surabaya was enough it's fine with the value of approximately 51.

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

Abstrak

Prinsip good governance merupakan tata pemerintahan baik yang dilakukan pemerintah di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis nilai penerapan good governance dan juga mengetahui dan menganalisis nilai kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Sukolilo Surabaya. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan wawancara yang dilakukan dengan kepala tata sie pemerintahan, juga kuesioner yang disebar di Kecamatan Sukolilo Surabaya dengan jumlah informan sebanyak 25 orang yang mengurus pelayanan E-KTP, dan juga menggunakan teknik observasi dengan mengumpulkan data – data yang diperoleh dari Kecamatan Sukolilo Surabaya. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah reduksi data dengan menyeleksi data sesuai

penelitian, juga penyajian data dengan menyajikan data yang telah direduksi dan didapatkan dari Kecamatan Sukolilo Surabaya, dan juga menggunakan teknik analisis data menarik kesimpulan dengan menyimpulkan data yang telah direduksi dan disajikan. Hasil penelitian ini mendapatkan bahwa nilai penerapan prinsip good governance dalam pelayanan E – KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya dikategorikan Cukup Baik dengan nilai rata – rata 21,6 dan didapatkan pula hasil penelitian ini bahwa nilai kualitas pelayanan E – KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya dikategorikan Cukup Baik dengan nilai rata – rata 51.

Kata kunci : good governance, kualitas pelayanan publik

Pendahuluan

Dalam menghadapi era globalisasi Negara diharapkan mengalami perubahan ke arah yang lebih baik, salah satunya dalam hal pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP. Dalam mewujudkan perubahan tersebut aparat pemerintah dituntut hendaknya menerapkan prinsip good governance dalam memberikan pelayanan yang berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparat negara, pemerintah membuat peraturan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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.

Sebagai fungsi pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP Kantor Kecamatan Sukolilo diharapkan menerapkan prinsip good governance dalam kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya kondisi tersebut untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian berdasarkan pembahasan latar belakang diatas dengan judul “Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Sukolilo Surabaya”

Metode

Informan penelitian dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Sukolilo yang telah menerima pelayanan publik. Karena, masyarakat Kecamatan Sukolilo yang dapat merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sukolilo. Metode pengumpulan data (Sugiyono, 2002) yang umum di gunakan dalam suatu penelitian adalah observasi, wawancara dan kuisioner. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu Lexy J. Moleong (2011 : 186). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan Kepala Tata Sie Pemerintahan Bapak Bagus Gitayana S.Sos di Kecamatan Sukolilo Surabaya.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden). Instrumen atau alat pengumpulannya juga disebut angket berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau direspon oleh responden. Kuesioner disebarkan kepada informan sebanyak 25 orang dengan sifat terbuka. Informan yaitu masyarakat yang menerima pelayanan pengurusan E – KTP.

3. Observasi

Metode observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dan gejala-gejala fisik untuk kemudian dilakukan pencatatan.

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.

Hasil dan Pembahasan

Sejauh mana prinsip nilai Good Governance diterapkan oleh Kecamatan Sukolilo Surabaya dalam penyediaan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pengurusan E-KTP. Good governance diterjemahkan sebagai tata pemerintah yang baik, namun ada yang menerjemahkan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Good governance dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui penerapan good governance dalam pelayanan pembuatan E-KTP yang dilakukan Kecamatan Sukolilo. Dalam penelitian ini hanya diambil 5 prinsip good governance untuk mengetahui penerapan good governance yaitu transparansi, akuntabilitas, responsiveness, efektif dan efisien, dan equality.

Dari 5 prinsip diatas, diuraikan menjadi beberapa pertanyaan yang ditanggapi beragam oleh para informan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada hasil pengukuran good governance pada informan yang tersusun dalam tabel di bawah ini :

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 4.6
Skor Informan pada Prinsip Transparansi

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

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 ditetapkannya.

Tabel 4.7
Skor Informan pada Prinsip Akuntabilitas

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

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 4.8
Skor Informan pada Prinsip Responsiveness

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

Rata – Rata	0,5	5,5	5,5	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.

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 4.9
Skor Informan pada Prinsip Efektif dan Efisien

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

e. **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 4.10
Skor Informan pada Prinsip Equality

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

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.

Daftar Pustaka

- Barata, A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- 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.
- Gilman, C. W. (2005). *The Ethics Challenge in PublikService A Problem Solving Market Street*. San Fransisco: Jossey Bass.
- Hamid, A. (2011). Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Academia*, 535-546.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Roth, G. J. (1926). *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*. Washington DC: Oxfrod 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.