

**Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Berbasis Online E-KTP Di Daerah
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin)**

***Principles of Good Governance in the Implementation of Online Electronic Identity Card (E-KTP) Services in Districts
(Study at the Department of Population and Registration of Banyuasin Regency)***

Asmawati^{1*}

E-mail: asmawati040482¹

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara, STIA Satya Negara Palembang

*corresponding author

Dikirimkan: 19-01-2013; Diterima: 06-03-2023; Diterbitkan: 13-03-2023

DOI: <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i2.8049>

Abstract

One principle of good governance relates to good governance. Good governance means the use of state power in the performance of its tasks as a whole and as an activity unit organized as a whole in the economic, political and administrative spheres. The purpose of this study is to describe the principles of good governance in the implementation of Internet Electronic Indonesian Identity Card (E-KTP) services in the Population and Vital Statistics Office of Banyuasin Regency, and to describe the factors that support and prevent compliance. with principles. good governance in implementing E-KTP online services in Banyuasin Regency. The research used in this work is qualitative descriptive research, where the informants are the parties involved in the implementation of the E-KTP service. The data collection techniques used in this study were interviews, observation and documentation. The results of this study show that the implementation of the principles of good governance in the already working e-KTP services is in line with the prepared strategy. This study focuses on: 1) participation, 2) transparency, 3) accountability, and) rule of law. Some of the supporting factors include the decision of the head of Banyuasin Regency Population and Population Registration Office, ball collection and infrastructure. Public awareness of insufficient management of E-KTP and natural factors are factors that prevent the implementation of good governance principles in the implementation of online E-KTP services.

Keywords: Indonesian Electronic Identity Card (E-KTP), good governance, online services.

Abstrak

Salah satu prinsip tata kelola yang baik berkaitan dengan tata kelola yang baik. Pemerintahan yang baik berarti bahwa penggunaan kekuasaan negara dalam pelaksanaan tugas-tugasnya secara keseluruhan dan keseluruhan merupakan unit kegiatan yang teratur di bidang ekonomi, politik, dan administrasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan prinsip good governance dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan e-KTP online di Kabupaten Banyuasin. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, dimana informannya merupakan pihak dalam penyelenggaraan pelayanan E-KTP. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip tata kelola yang baik dalam pelayanan E-KTP tetap berjalan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan. Kajian ini berfokus pada: 1) partisipasi, 2) transparansi, 3) akuntabilitas, dan) supremasi hukum. Beberapa faktor pendukung antara lain regulasi pengelola Dispendukcapil Kabupaten Banyuasin, pengumpulan bola dan infrastruktur. Kesadaran masyarakat akan tata kelola E-KTP yang kurang baik dan adanya faktor alam menjadi faktor yang menghambat terpenuhinya prinsip

tata kelola yang baik dalam penyelenggaraan layanan E-KTP secara online.

Kata kunci: E-KTP, pelayanan online, manajemen yang baik.

1. Pendahuluan

Ilmu administrasi publik memegang peranan penting dalam administrasi dan pelayanan publik. Menurut Horváth yang dikutip dalam (Buleca dan Mura Publici, 2014: 162), "Administrasi, karena penyelenggaraan urusan publik mewakili kepentingan publik dan subjek kekuasaan eksekutif memahaminya sebagai kewajiban yang dibebankan oleh regulasi legitimasi eksekutif kekuasaan, reputasi entitas publik, yaitu administrasi publik sebagai penjaga hubungan mewakili kepentingan publik dan subjek eksekutif memenuhi tugas yang ditetapkan oleh hukum untuk memenuhi kebutuhan dasar publik, seperti manfaat dan layanan negara layanan administrasi

Negara memberikan pelayanan publik kepada seluruh penduduk menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga negara menurut aturan yang ditentukan oleh undang-undang, yang disediakan oleh penyedia layanan publik, yaitu persyaratan barang, jasa, dan/atau layanan administrasi untuk mencapai tujuan masyarakat tertentu Menurut (Batley dan Mcloughlin, 2015:275), layanan adalah: "Karakteristik layanan yang diidentifikasi sebelumnya terutama memiliki implikasi keuangan atau administrasi, tetapi juga mempengaruhi kebijakan penyampaian layanan. Secara khusus, karakteristik layanan bersama-sama dapat sangat mempengaruhi motivasi politisi untuk berkomitmen pada layanan, pemantauan dan pengendalian hubungan antara aktor politik dan penyedia organisasi, dan tingkat dan ekspresi tekanan masyarakat terhadap layanan.

Ini berarti bahwa karakteristik layanan yang diidentifikasi sebelumnya terutama memiliki efek ekonomi atau manajerial, tetapi juga mempengaruhi kebijakan pemberian layanan, khususnya, karakteristik layanan dapat digabungkan sehingga memiliki efek yang kuat pada insentif politisi untuk terlibat, melayani, memantau dan mengeksplorasi hubungan antara aktor politik dan organisasi layanan, serta sejauh mana dan ekspresi tekanan layanan masyarakat. UU Pemerintahan Daerah no. 23 Tahun 2014 dan UU Perimbangan Keuangan Negara No. 33 Tahun 2004. Keabsahan peraturan tersebut mendorong komunikasi yang lebih erat antara pemerintah kota dan masyarakat. Dalam kaitan ini, tuntutan demokratisasi dan pengakuan hak asasi manusia yang semakin meningkat telah melahirkan tuntutan akan manajemen pelayanan yang berkualitas, yaitu yang bercirikan *good governance*.

Di era globalisasi, reformasi, demokrasi, dan otonomi daerah saat ini, pemerintah daerah mengalami kesulitan untuk melakukan tugas yang bukan kompetensinya demi terselenggaranya *good governance* yang benar. Globalisasi yang mempengaruhi berbagai bidang kehidupan di semua bidang administrasi publik menuntut reformasi sistem ekonomi dan administrasi, termasuk birokrasi, sehingga interaksi ekonomi antara daerah dan masyarakat berjalan lebih efektif dan dalam pelaksanaan prinsip-prinsip yang baik. pemerintah, tujuan bangsa sebagai negara, sebagaimana dalam pembukaan UUD 1945

UNDP (Sedarmayanti, 2012:5) menurut *good governance* harus mengembangkan sifat atau prinsip: 1) Partisipasi: Setiap orang atau anggota masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak yang sama untuk memberikan suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan keinginannya. 2) *Rule of Law*: Kerangka hukum dan legislatif harus adil, dihormati dan dihormati sepenuhnya, terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia. 3) Transparansi: Transparansi harus dibangun dalam kerangka arus informasi yang bebas. 4) Akuntabilitas: setiap lembaga dan proses harus ditujukan untuk melayani berbagai kepentingan (*stakeholder*). 5) Orientasi bisnis: tata kelola yang baik bertindak sebagai perantara antara kepentingan yang berbeda. 5) Mencapai kesepakatan atau kesempatan terbaik yang memenuhi kepentingan kedua belah pihak dan dapat diterapkan dengan sebaik mungkin kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah. 6) Keadilan: Pemerintahan yang baik memberikan peluang yang baik bagi laki-laki dan perempuan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas hidup mereka. 7) Efisiensi dan efektivitas: Tujuan dari setiap kegiatan dan proses kelembagaan adalah menghasilkan, dengan sumber daya terbaik yang tersedia, sesuatu yang benar-benar memuaskan kebutuhan. 8) Akuntabilitas: Pengambil keputusan di organisasi publik, swasta dan non-pemerintah memiliki tanggung jawab (*responsibility*) kepada publik (*audience*) dan pemilik (*stakeholders*). 9) Visi Strategis: Para pemimpin dan masyarakat memiliki visi yang luas dan jangka panjang tentang pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia serta kebutuhan yang dirasakan akan hal itu.

Untuk melaksanakan pemerintahan yang baik, perlu dimulai dengan optimalisasi pelayanan publik. Dalam hal ini juga menjadi faktor pendorong terwujudnya *political governance* sebagai proses *good governance* dalam pembentukan kebijakan publik, pelaksanaan kegiatan pembangunan, pelaksanaan birokrasi publik pemerintahan, sehingga terjadi secara transparan. untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Salah satu tugas pengurus adalah pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP). Dalam pelaksanaannya erat kaitannya dengan hak setiap warga negara Indonesia, sebagaimana dikemukakan (Masrin,

2013:68), salah satu tugas umum administrasi adalah sistem pengelolaan kependudukan, yang dalam praktiknya berkaitan erat dengan hak rakyat, warga negara atau hak-hak sipil penduduk.

Pengelolaan kependudukan adalah rangkaian kegiatan yang diselenggarakan dan dimantapkan dalam dokumen dan statistik kependudukan untuk pengembangan daftar kependudukan, daftar kependudukan, pengelolaan data kependudukan dan pemanfaatan hasil di bidang pelayanan umum dan bidang lainnya. Tujuan penyelenggaraan penanggulangan kependudukan adalah: (1) Menjamin identitas dan kepastian hukum dokumen kependudukan untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk; (2) melindungi citra publik terhadap hak-hak sipil; (3) menyajikan data nasional kependudukan dan catatan penduduk pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, terkini dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bersama dalam perencanaan dan pembangunan kebijakan; (4) pelaksanaan manajemen kependudukan secara nasional dan terpadu; (5) menyusun statistik kependudukan yang menjadi sumber rujukan utama bagi bidang-bidang terkait dalam penyelenggaraan pemerintahan, kerjasama pembangunan dan kegiatan sosial. Prinsip-prinsip tersebut di atas menjadi dasar pengelolaan kependudukan yang diinginkan dengan menggunakan sistem informasi manajemen kependudukan (SIAK).

Pemerintah bertanggung jawab menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini untuk melaksanakan pengendalian penduduk yang terorganisir dan kesinambungan transmisi data kependudukan secara nasional. Salah satu daerah yang menerapkan E-KTP adalah Kabupaten Banyuasin. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuasin Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Pengendalian Penduduk dalam penjelasan umumnya, KTP yang selanjutnya disingkat KTP adalah kartu penduduk yang dilengkapi dengan chip yang merupakan identitas resmi penduduk yang membuktikan kartu tersebut. . adalah tanda pengenal yang dikeluarkan oleh Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2008 Pasal 2 Kabupaten Banyuasin. Tugas Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk adalah: 1) menyusun petunjuk teknis di bidang kependudukan dan pendaftaran penduduk; 2) penyelenggaraan urusan negara dan pelayanan publik di bidang kependudukan dan pendaftaran penduduk; 3) pembinaan dan pelaksanaan tugas pendaftaran penduduk, pendaftaran penduduk, pendataan dan pembangunan kependudukan; 4) implementasi manajemen pelayanan; 5) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Masih ada kendala dalam proses pelayanan e-KTP (Arini & Hariyoko, 2023). Masih terdapat kesalahan dalam pendaftaran Kabupaten Banyuasin, data e-KTP pada statistik kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Banyuasin akan melakukan konfirmasi kepada warga yang bersangkutan jika data tersebut benar. atau tidak,

proses pendaftaran terus berlanjut. Namun karena jumlah penduduk yang banyak dengan kapasitas operator yang sangat terbatas menyebabkan proses pendaftaran meluber, kelelahan operator terkadang menyebabkan kesalahan dalam pengisian data kependudukan sehingga menyebabkan pelayanan pendaftaran E-KTP berhenti bekerja. Dengan itu, ada juga warga yang tidak bisa melakukan verifikasi pendaftaran E-KTP. Pelayanan produksi E-KTP Dinas Kependudukan dan Status Keluarga Kabupaten Banyuwangi menunjukkan beberapa transparansi, seperti tidak transparan dalam memberikan informasi tentang perpindahan pelayanan dan standar operasional prosedur pembuatan E-KTP. Hal ini berimbas pada banyak masyarakat yang bingung mengurus E-KTPnya, selain bingung mengakses informasi dimana letaknya. Pelayanan produksi E-KTP Dinas Kependudukan dan Statistik Kabupaten Banyuwangi terbilang transparan karena tidak transparan dalam memberikan informasi biaya pelayanan dan SOP produksi E-KTP. Seperti dilansir Kabar-Palembang.com (19 April 2018), hal ini berdampak pada banyak masyarakat yang bingung mengurus E-KTP-nya, selain bingung mengakses informasinya, dimana. Masih banyak warga yang mengeluhkan buruknya pengiriman dokumen E-KTP publik. Pembuatan e-KTP bisa memakan waktu 1-2 bulan bahkan lebih dari 2 bulan. Masyarakat masih bimbang menunggu waktu penyelesaian yang belum jelas. Jangka waktu pencetakan ditentukan oleh pasal 69 ayat 1a Undang-Undang tentang Pengawasan Perumahan. 23 Tahun 2006, paling lambat 14 (empat belas) hari setelah pembuatan

Untuk mengkonfirmasi penelitian ini, peneliti menambahkan beberapa penelitian sebelumnya. Peneliti menganggap penting karena melacak penelitian masa lalu sehingga perbedaan dan persamaan antara penelitian masa lalu dan saat ini dapat diidentifikasi. Informasi beberapa penelitian terdahulu adalah sebagai berikut: 1) (Cahyadi, 2016) Kajian kualitas pelayanan KTP elektronik berbasis *good governance* di Kecamatan Sukolilo Surabaya. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yang menjelaskan secara mendalam fenomena terkait tingkat penerapan prinsip *good governance* dan kualitas tingkat pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya. 2). Call (2016) Mengkaji penerapan prinsip manajemen yang baik dalam implementasi E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Minahasa Utara. Penerapan tata kelola yang baik dalam pelayanan publik terutama dijelaskan dalam pembuatan identitas E-KTP. 3) (Oktavianus, 2018) Meneliti Strategi Peningkatan Pelayanan Pendaftaran E-KTP Dinas Kependudukan dan Statistik Kependudukan Kota Surabaya Menggunakan Jasa Petik Bola. Peningkatan strategi penyimpanan e-KTP dengan layanan pengumpulan bola menggunakan teori Osborne dengan 5 poin kunci yaitu: strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi pengikut, strategi budaya.

(Kalangi, 2016) mengkaji implementasi prinsip tata kelola yang baik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Wilayah Administratif Minahasa Utara. Penerapan tata kelola yang baik dalam pelayanan publik dijelaskan, khususnya dalam pembuatan identitas E-KTP. Hal ini antara lain karena masyarakat kurang memiliki pengetahuan untuk berpartisipasi dalam penggunaan pemerintahan elektronik (*e-government*). Kedua, persiapan staf yang kurang memadai, baik dalam penempatan tugas kerja yang tidak sesuai dengan tingkat pendidikan dan kompetensi, maupun dalam *work console point* yang dikelola oleh satu orang karyawan. Ketiga, dukungan anggaran belum menjadi prioritas pengembangan administrasi elektronik (misalnya administrasi). Terakhir, keempat, mengenai infrastruktur personal Kantor Perpajakan (KMA), khususnya terkait dengan informasi dan pengolahan data sudah memadai, namun infrastruktur yang ditawarkan kepada publik masih kurang, karena hanya ada satu komputer. Kemudian kendala berikutnya adalah kurangnya sosialisasi, khususnya KPP dalam memperkenalkan dan mengedukasi masyarakat tentang *e-government*, sehingga membuat masyarakat apatis terhadap penerapan *e-government* (Oktavya, 2015).

Menurut Sari dan (Winarno, 2012), manfaat penerapan *good governance* adalah: a) terciptanya sistem kelembagaan dan manajemen yang bersih, efisien, berfungsi, transparan, profesional dan bertanggung jawab. b) Partisipasi publik yang lebih besar dalam pembuatan keputusan publik individu. c) Praktik birokrasi KKN telah jauh berkurang. d) menjamin konsistensi dan kepastian hukum semua peraturan, baik di pusat maupun di daerah. Cita-cita bangsa yang adil dan makmur dicapai melalui pemerintahan yang baik. Dewan beroperasi seefisien dan seefektif mungkin untuk mengelola sumber daya manusia yang tersedia untuk mencapai tata kelola yang baik. Tata kelola yang baik ditandai dengan akuntabilitas dan transparansi, yang memungkinkan partisipasi dalam kegiatan administrasi dan pengawasan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis memilih Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk untuk melakukan pelayanan E-KTP di Kabupaten Banyuasin Sumatera Selatan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melanjutkan penelitian, dengan harapan dari penelitian ini dapat diketahui berapa prinsip *good governance* yang diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP berbasis internet di Kabupaten Banyuasin dan faktor apa saja yang mempengaruhi proses tersebut. Pelayanan administrasi terutama di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk. Maka penelitian ini berjudul "Prinsip tata kelola yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP berbasis online di kecamatan (studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Keluarga Kabupaten Banyuasin)".

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif ini, dimungkinkan untuk menggambarkan fenomena dan menganalisis hubungan di antara mereka. (Narbuko dan Achmadi, 2007:44) penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan pemecahan masalah terkini melalui data statistik, penyajian faktual, analisis dan interpretasi, dan dapat juga bersifat komparatif dan kolaboratif. Seperti dikutip Martono (Neuman, 2016:17), tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan sifat suatu variabel sosial, kelompok atau fenomena sosial. Metode penelitian kualitatif menurut

(Anwar, 2013:5) mendefinisikan proses penalaran deduktif dan induktif dengan menggunakan logika ilmiah dan menganalisis dinamika hubungan antar fenomena yang diamati. Menurut (Martono, 2016:23), penelitian kualitatif bukanlah tanpa nilai (subyektif). Peneliti kualitatif mencoba mendefinisikan penilaian atau makna orang lain (informan). Penulis memaparkan hasil penelitian dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi secara naratif, dalam hal ini peneliti ingin mendapatkan gambaran yang jelas bagaimana prinsip-prinsip manajemen penelitian yang baik dalam penerapan e-KTP. Layanan internet di daerah dan faktor apa saja yang mempengaruhi proses aplikasi khususnya di Dinas Kependudukan dan Statistik Daerah Kabupaten Banyuasin.

Dalam karya ini, penelitian difokuskan pada prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, yaitu 1) Partisipasi 2) Transparansi 3) Tanggung jawab 4) Aturan peradilan. Tempat penelitian adalah tempat dilakukannya penelitian, dimana peneliti melakukan penelitian yang relevan untuk mendapatkan data dan informasi untuk suatu bahan pilihan. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian Daftar Kependudukan dan Kependudukan di Kabupaten Banyuasin sehubungan dengan pengenalan layanan E-KTP adalah untuk memenuhi persyaratan yaitu: 1) Sesuai dengan topik penelitian. 2) Tempat yang mudah dijangkau peneliti Lokasi penelitian ini adalah Kabupaten Banyuasin. Dan lokasi penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Keluarga Jalan Kedondong Raye Negara Keci dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP online. Banyuasin III, kokpit. Banyuasin, Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan model analisis data

Creswell. Model analisis data ini dipilih karena memudahkan peneliti dalam menganalisis data yang dihasilkan oleh teori-teori yang berkaitan dengan masalah penelitian. Pengumpulan data terus dilakukan sampai terkumpul bahan sesuai dengan kebutuhan penelitian kemudian dideskripsikan dengan kata-kata. atau kalimat. Peneliti kualitatif umumnya menggunakan metode umum dan langkah-langkah khusus untuk menganalisis data.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data spiral (Cresswel, 2015:25-63), yang terdiri dari langkah-langkah: pengorganisasian data, pembacaan dan pencatatan, deskripsi data, klasifikasi dan interpretasi ke dalam kode dan tema, interpretasi data, penyajian data dan visualisasi.

3. Hasil dan Pembahasan

Analisis data mengacu pada hasil dan hasil survei Dinas Kependudukan dan Statistik Vital Kabupaten Banyuas tentang prinsip tata kelola yang baik dalam penyediaan pelayanan pada E-KTP online menyesuaikan dengan teoretis. literatur model. UNDP (2012: 5) prinsip-prinsip good governance disebutkan oleh Sedarmayanti. Pembahasan hasil tersebut adalah sebagai berikut:

A) Prinsip tata kelola yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Banyuasin

kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) merupakan salah satu identitas resmi penduduk dan tanda-tanda pengakuan pemerintah. E-KTP ini wajib dimiliki oleh seluruh penduduk Indonesia yang berusia minimal 17 tahun atau sudah menikah. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuasin Nomor 13 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Kependudukan Dalam Penjelasan Umum, Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya disingkat KTP adalah kartu penduduk yang dilengkapi dengan chip yang merupakan identitas resmi penduduk yang membuktikan, bahwa identitas yang dikeluarkan oleh Layanan. Dengan diperkenalkannya kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el), semua data yang digunakan oleh instansi pemerintah maupun swasta untuk penyelenggaraan pelayanan publik harus menggunakan KTP-el dan menggunakan data kependudukan SIAK (Sistem Informasi Manajemen Kependudukan). E-KTP ini berlaku seumur hidup dan memudahkan pemerintah dan warga untuk mengakses seluruh identitas sah warga, seperti perbankan. E-KTP atau KTP Elektronik juga merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem pengamanan atau pengendalian berdasarkan database kependudukan nasional baik dari aspek administrasi maupun teknologi informasi. Penduduk hanya dapat memiliki 1 (satu) KTP dengan kode tanda penduduk (NIK). NIK merupakan satu identitas bagi setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

(Dwiyanto, 2016:136) artinya pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga negara dan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh suatu birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Hal ini berlaku bagi warga

negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, surat tanah, izin usaha, izin bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin bawah tanah, asupan air, sambungan air minum, listrik dll.

(Sedarmayanti, 2012:2) istilah "*administration*" atau dalam bahasa Inggris "*administration*" atau "*action, truth, governance*" berarti: "Fungsi, fakta, pola dan tindakan pemerintahan atau administrasi". Jadi "kontrol" adalah tindakan (proses). Istilah "pengelolaan" tidak hanya berarti pengelolaan sebagai suatu kegiatan, tetapi juga berarti pengelolaan, pengelolaan, pengarahan, pengarahan pengelolaan, dan dapat juga diartikan sebagai pengelolaan. Lembaga Pendaftaran Kependudukan dan Kependudukan merupakan lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sesuai dengan prinsip good governance Kabupaten Banyuasin, badan ini secara umum berkomitmen pada good governance. Sebagai lembaga yang melayani masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memahami bahwa prinsip tata kelola pemerintahan yang baik lebih dari sekadar mengikuti peraturan pemerintah, melainkan tugas yang harus dipenuhi untuk melindungi negara dan kepentingan negara. Untuk mendukung tumbuhnya layanan yang berdaya saing tinggi di era globalisasi ini.

Sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya, prinsip-prinsip good governance dalam penelitian ini menggunakan Model UNDP *Good Governance Principles* yang disebutkan oleh (Sedarmayanti, 2012:5) yang mengukur *good governance* yaitu:

a) Partisipasi

Sesuai Peraturan Menteri Administrasi No. 14 Kebutuhan dan harapan. Prinsip partisipasi adalah bahwa setiap orang atau anggota masyarakat baik laki-laki maupun perempuan mempunyai hak yang sama untuk memberikan suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan keinginannya. Partisipasi masyarakat dalam E-KTP masih sangat kurang kesadaran masyarakat terhadap prinsip-prinsip penyusunan E-KTP, partisipasi dalam tata kelola yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan daring berbasis E-KTP, antara lain:

1) Masyarakat dalam pengelolaan E-KTP

Hasil Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin memiliki 1.325.996 (8,98%) pemegang e-KTP dan total 127.682 (8%) pemegang e-KTP pada akhir Desember 2017. Di sisi lain, warga yang mendaftar tetapi tidak menerima e-KTP, misalnya karena kesalahan biometrik (23 orang), jadi total ada 23. Sebaliknya, 106,51 (6,82%) warga tidak untuk menyimpan e-KTP mereka Dengan kata lain persentase yang tercatat adalah 93,18%. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dari pemerintah khususnya tentang kependudukan dan pelayanan pendaftaran penduduk. Sosialisasi yang hanya terjadi setahun

sekali dan sangat tidak efektif dalam hal pencatatan perkawinan, sosialisasi yang terjadi setahun sekali hanya terjadi menurut kepala desa dan gubernur, tetapi masyarakat tidak benar-benar berpartisipasi, sehingga pengaruhnya masih ada sebesar 23 %. orang yang masih belum memiliki E-KTP. Dinas juga melakukan program registrasi mobil dinas di kantor pusat, namun tidak berjalan lancar. Solusi yang tepat untuk masalah ini adalah dana untuk sosialisasi harus ditingkatkan di tahun anggaran baru, sehingga sosialisasi dapat ditingkatkan. Sosialisasi masyarakat dapat dilakukan dengan membangun kerjasama dengan perangkat desa, dan perangkat dapat dibagi menjadi tim dan pergi turun. ke desa-desa untuk sosialisasi langsung, karena jika sosialisasi kecamatan masih belum berjalan, sosialisasi ini juga harus mempengaruhi seluruh masyarakat, agar paham dan paham akan pentingnya E-KTP dalam kegiatannya. Selain itu, lembaga harus dapat menjalin kerjasama yang baik dengan pemerintah daerah dan desa untuk mendaftarkan warga masyarakat yang memiliki E-KTP yang dipersyaratkan namun belum mendaftarkannya. Notifikasi yang efektif juga dapat dilakukan melalui website atau media sosial, hal ini penting karena selain hemat biaya, masyarakat kini juga aktif menggunakan media sosial. Pemasangan baliho di lokasi-lokasi strategis di Kabupaten Banyuasin juga penting untuk mengajak seluruh masyarakat melakukan E-KTP. Selain itu, sistem klasik seperti sistem Palakat atau penyampaian sosialisasi dari kantor desa melalui pengeras suara atau langsung ke rumah warga adalah hal yang sangat baik, jadi kerjasama antara dinas, kabupaten dan desa. di tingkat lingkungan harus dilaksanakan dengan baik dan maksimal adalah membangun kerjasama dengan pemerintah desa, mulai dari kepala desa/penjaga hingga aparat keamanan/pengurus lingkungan, hal ini penting, karena pada dasarnya pemerintahan desalah yang paling dekat. kepada masyarakat. Langkah-langkah di atas dinilai efektif untuk menekan jumlah penduduk tanpa E KTP di Kabupaten Banyuasin.

Masalah lain yang muncul adalah sosialisasi pelayanan masyarakat sesuai standar prosedur kerja dan kelancaran penyelenggaraan E-KTP yang selama ini kurang. Oleh karena itu, masyarakat masih sangat bingung dalam pengurusan E-KTP. Ketika mereka sampai di kantor, mereka tidak tahu kemana mereka harus khawatir tentang pengiriman file. Setelah memasukkan file, mereka masih bingung harus menyimpannya di mana. Penting disini bahwa pada saat Dinas Kependudukan dan Pusat Statistik Kabupaten Banyuasin melakukan sosialisasi kepada masyarakat harus mensosialisasikan SOP agar masyarakat paham dan mengerti tentang prosedur tersebut. Bersosialisasi juga ada di web dan media sosial juga penting. Selain itu, instansi juga harus menyajikan SOP dan alur pelayanan di ruang pelayanan agar masyarakat mengetahui dan memahami. Selain itu, waktu berakhirnya E-KTP juga harus jelas, operasional biasa adalah 14 hari untuk menyelesaikan pendaftaran E-KTP di papan

pengumuman resmi, menyelesaikan E-KTP dalam 3 hari. , walaupun sebenarnya ada yang menyelesaikannya hanya dalam 1 hari, ada juga yang 1 minggu yaitu 2 minggu. Apa yang harus ditentukan oleh prosedur standar, harus dilakukan dengan benar, seharusnya tidak demikian, juga peran kepala departemen harus aktif dalam mengontrol prosedur standar.

b) Transparansi

Transparansi merupakan bagian terpenting dari good governance, transparansi pelayanan publik sangat penting, karena dalam hal ini terkait dengan kejelasan atau kepastian lembaga itu sendiri dalam memberikan segala bentuk pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, transparansi harus terintegrasi dalam pengelolaan seluruh pelayanan publik di instansi tersebut, termasuk pada Dinas Kependudukan dan Statistik Daerah Banyuasin. Dilihat dari indikator transparansi pelayanan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Banyuasin, selama ini belum dilaksanakan secara optimal.

Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Banyuasin Pelayanan E KTP memiliki beberapa masalah transparansi, yang pertama Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Banyuasin selama ini belum transparan dalam memberikan informasi. tentang aliran. Mengenai pelayanan dan standar operasional prosedur terkait pembuatan E KTP, hal ini berdampak pada banyak masyarakat yang kebingungan dalam pengurusan E KTP dan juga bingung dimana untuk mengakses informasi tersebut. Begitu pula tidak adanya tempat khusus untuk mengakses informasi tentang instansi, seperti kinerja pegawai, program-program yang dilaksanakan instansi, LAKIP, dalam anggaran instansi, sepertinya instansi masih sangat tertutup dalam hal ini. benda Dalam arah good governance, dinas harus proaktif dalam menginformasikan kepada masyarakat, dan dinas juga harus membuka informasi seluas-luasnya kepada masyarakat. Solusi dari masalah tersebut adalah lembaga harus membangun sistem manajemen elektronik dan membagikan semua informasi tentang layanan kepada publik melalui situs web dan media sosial. Situs ini dirancang khusus untuk situs resmi yang menyusun rencana anggaran, sasaran kinerja anggaran, rencana program, evaluasi program, Laporan Kinerja Instansi Negara (LAKIP), laporan kinerja personal, alur pelayanan untuk semua layanan yang diberikan oleh instansi, termasuk E-KTP, prosedur standar kantor untuk semua layanan yang diberikan, profil layanan dan struktur organisasi lembaga. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat melihat secara langsung fungsi layanan, selain itu layanan harus membuka kemungkinan kritik, saran dan pengaduan layanan kepada masyarakat di website, sehingga dapat digunakan untuk evaluasi. . materi dari layanan melalui website. Selain itu, masyarakat banyak yang tidak mengetahui alur pengurusan E-KTP,

prosedur, biaya, waktu penyelesaian dan persyaratan administrasi, sehingga masyarakat malas untuk mengurus E-KTP.

Kutipan (Sedarmayanti, 2012:2), Menurut *United Nations Development Program*, transparansi harus dibangun atas dasar keterbukaan akses informasi, informasi publik yang benar dan tepat waktu tentang jasa perantara. Transparansi dalam pelayanan publik sangat penting karena mengacu pada kepastian atau kejelasan lembaga dalam memberikan segala pelayanan kepada publik atau masyarakat.

(Dwiyanto, 2014:136)mengartikan bahwa pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga negara dan seluruh lapisan masyarakat, sehingga pelayanan publik dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. warga negara. . pengguna, mis. warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP). Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan pengguna untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan dan memuaskan, sehingga penyedia layanan harus dapat mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberikan pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan warga tersebut. Menurut

Menurut (Akadun, 2009:135), tujuan pengembangan e-government adalah sebagai berikut:

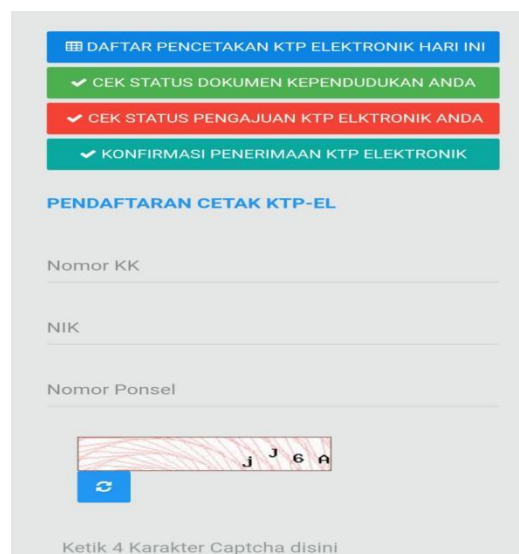
- a) Terbentuknya, kualitas dan jangkauan jaringan informasi dan pelayanan publik. transaksi yang melayani masyarakat luas dan dapat dilakukan di seluruh Indonesia setiap saat tanpa batas waktu dan dengan harga yang terjangkau oleh masyarakat umum.
- b) Menjalinkan hubungan interaktif dengan dunia perdagangan untuk memajukan pembangunan ekonomi negara dan untuk memperkuat perubahan dan persaingan perdagangan bebas.
- c) Menciptakan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berdiskusi secara terbuka sehingga mereka dapat berpartisipasi dalam pembentukan kebijakan negara.
- d) Penciptaan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien untuk memfasilitasi transaksi dan layanan antara lembaga pemerintah dan pemerintah kota.

Berdasarkan SK no. Perda 391 Tahun 2012 tentang Penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) di lingkungan Pemerintah Daerah Banyuasin. Kebijakan ini mencakup prosedur dan langkah-langkah untuk mengontrol pengungkapan lembaga sehingga lembaga dapat memastikan bahwa semua informasi yang dirilis ke publik dikomunikasikan secara akurat, tepat waktu, dan transparan sesuai dengan undang-undang dan peraturan. Prinsip

keterbukaan Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Banyuasin dapat dilihat pada aspek-aspek berikut:

- a) **Transparansi proses pengambilan keputusan:** Proses pengambilan keputusan Badan Kependudukan dan BPS Kabupaten Banyuasin merupakan rangkaian kegiatan dengan prosedur sesuai dengan peraturan dan tujuan untuk memperoleh keputusan yang cepat dan tegas. Hasil keputusan tersebut dapat berasal dari undang-undang pemerintah, rapat atau forum diskusi.
- b) **Transparansi Keterbukaan kepada masyarakat:** Dinas Kependudukan dan Statistik Daerah Kabupaten Banyuasin selalu mengutamakan kepuasan masyarakat karena merupakan aspek terpenting bagi masyarakat maupun pemerintah.

Pelaksanaan pelayanan E-KTP praktis karena dilakukan secara online (Pratama et al., 2022). Masyarakat yang ingin melakukan E-KTP dapat melakukan pendaftaran melalui website Dinas Kependudukan dan Statistik Kabupaten Banyuasin kemudian memasukkan nomor KK, nomor NIK, nomor handphone. Setelah login, identitas akan muncul, setelah itu dapat dicetak dan dibariskan di Väestöpalvelus sesuai dengan jadwal yang ditentukan dalam informasi yang dicetak:



Gambar 1. Pendaftaran Cetak E-KTP EL

(Sumber: dispendukcabil.banyuasin.go.id, Diakses tanggal 08 Januari 2020)

Setelah menerima tanda daftar, sesuai jadwal yang tertera pada tanda daftar E-KTP online, langsung ke Kantor Pelayanan Kependudukan untuk pengurusan pelayanan pembuatan E-KTP.



Gambar 2. Tempat Pelayanan E-KTP (Sumber: Hasil Observasi Peneliti)

Setelah melakukan pendaftaran melalui website E-KTP, masyarakat langsung mendatangi Kantor Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk untuk mendapatkan pelayanan E-KTP. membawa bukti pendaftaran online dan kartu keluarga.

Berdasarkan transparansi di atas dapat dikatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Status Keluarga Kabupaten Banyuas menganut aspek tingkat pelaksanaan transparansi, yang mensyaratkan instansi memiliki akses informasi yang tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan tepat. dengan cara yang dapat diakses. Selain itu, asas keterbukaan yang dianut lembaga tidak mengurangi kewajiban untuk memperhatikan ketentuan kerahasiaan anggaran dasar lembaga.

a) Akuntabilitas (*Accountability*)

Menurut UNDP (Sedarmayanti, 2012:5) (Sedarmayanti, 2012:5), akuntabilitas adalah pengambilan keputusan dalam organisasi sektor publik, sektor swasta dan masyarakat sipil memiliki tanggung jawab (*responsibility*) kepada publik (*audience*) dan pemilik (*stakeholders*). Peraturan Menteri Negara No. 63 Tahun 2003, pelaporan dapat dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Akuntabilitas adalah kejelasan peran dan tanggung jawab manajemen kelembagaan. Tanggung jawab pemerintah, yang memiliki kekuasaan untuk mengatur administrasi publik. Lembaga harus memastikan adanya sistem kontrol fungsional dalam penyelenggaraan lembaga. Setiap lembaga dan seluruh pegawai lembaga wajib mengikuti petunjuk yang diberikan oleh undang-undang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Standar Pelayanan Publik sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi No. 1 Tahun 2017 Peraturan Republik Indonesia tentang Penyusunan Survei Kepuasan Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi:

a) Persyaratan, Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi selama penyelenggaraan pelayanan, serta persyaratan teknis dan administrasi.

- b) Sistem, mekanisme dan prosedur, prosedur adalah standar prosedur pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c) Waktu akhir adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap pelayanan.
- d) Ongkos/Biaya adalah biaya yang dikenakan kepada penerima jasa atas pemberian jasa dan/atau penerimaan jasa dari penyelenggara, yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. (Dapat diganti dengan permintaan lain, jika peraturan perundang-undangan tidak mensyaratkan pembayaran dari penerima jasa (konsumen). Contoh: pemutusan KTP, pembayaran sah dilaporkan tanpa dipungut biaya.)
- e) Uraian produk Jenis pelayanan khusus produk terkait hasil untuk layanan yang dilakukan dan disetujui dalam kondisi tertentu. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap layanan.
- f) Kompetensi komando atau kompetensi kinerja adalah keterampilan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, kompetensi, keterampilan, dan pengalaman. (Bisa diganti dengan pertanyaan lain jika layanan yang disurvei sedang online).
- g) Perilaku manajemen adalah sikap pegawai negeri terhadap pemberian pelayanan. (Bisa diganti dengan pertanyaan lain jika layanan yang disurvei sedang online).
- h) Penanganan pengaduan, usulan dan pernyataan adalah tata cara penanganan dan penanganan pengaduan.
- i) Sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk mencapai maksud dan tujuan. Infrastruktur adalah segala sesuatu yang menjadi penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Ruang digunakan untuk memindahkan objek (komputer, mesin) dan objek infrastruktur permanen (bangunan). Kabupaten Banyuasin.

Dinas Kependudukan dan Statistik Vital telah berhasil dengan baik dalam hal sistem pengelolaan pelayanan E-KTP dan proses kerjanya karena sudah online, semua informasi tertulis di website resmi dan memudahkan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang institusi, kependudukan dan pelayanan E-KTP. Jika melihat tanggung jawab kepada masyarakat sebagai penerima layanan, hal itu belum dilakukan sama sekali. Hal ini sangat disayangkan, padahal seharusnya masyarakat yang menjadi sasaran utama layanan ini diberi ruang dan kesempatan untuk mengetahui laporan pertanggungjawaban ini. Karena masyarakatlah yang seharusnya menilai tingkat keberhasilan instansi dalam memberikan pelayanan. Solusi dari permasalahan ini adalah dengan membuka ruang ini untuk umum, menggunakan website dan media sosial untuk mempertanggung jawabkan pelayanan kepada

masyarakat. Dalam hal ini lembaga harus memasukkan semua laporan, baik laporan kegiatan, kebijakan, rencana anggaran dan laporan penggunaan anggaran, serta laporan hasil kepegawaian dan pelayanan. Menggunakan website tidak hanya lebih murah, tetapi juga lebih mudah diakses oleh masyarakat jika instansi harus selalu memperbaharui laporan di website. Selain itu, laporan juga harus faktual tanpa dimanipulasi. Selain itu, yang terpenting dalam hal ini adalah menjalin kerjasama dengan pemerintah daerah dan pemerintah desa untuk bertanggung jawab atas semua program dari instansi masing-masing ke tempat penerima pelayanan. Dengan membuka kepada publik informasi, kegiatan, kegiatan, pengumuman, pengarahan dan laporan apapun. Selain itu, perlu peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan menciptakan pelayanan yang ramah dan bersahabat.

b) Kepastian hukum (*rule of law*)

Aturan hukum sangat penting dalam good governance, aturan hukum adalah bagaimana organisasi publik mengikuti aturan yang disusun dalam hal ini dan menerapkan aturan dengan benar. aturan hukum juga bagaimana menerapkan sanksi terhadap mereka yang melanggar aturan tersebut, yang terakhir adalah kejujuran pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sampai saat ini indikator good governance yaitu penerapan rule of law dalam penyusunan E KTP belum optimal di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Wilayah Administratif Minahasa Utara.

(Sedarmayanti, 2012:5) dikutip oleh UNDP, kerangka hukum dan legislatif harus adil, terkendali dan ditegakkan secara penuh, terutama aturan yang berkaitan dengan hak asasi manusia. kesinambungan pelayanan sosial dan lingkungan yang baik dan pengakuan atas pengelolaan yang baik.

Undang-Undang Pengelolaan Daerah Republik Indonesia No. 32 Tahun 2009 menegaskan bahwa perencanaan pembangunan daerah harus didasarkan pada fakta dan informasi yang benar dan bertanggung jawab tentang masalah kependudukan, potensi masalah sumber daya daerah dan informasi daerah lainnya. 23/2006 dan UU Kependudukan No. 2/2013 mengubah UU Kependudukan No. 2 yang mengatur bahwa data Kependudukan dihasilkan oleh Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIAM) dan terdaftar pada penduduk pada tahun 2013. Database dan Daftar Penduduk Kementerian Dalam Negeri dapat digunakan dalam penyusunan kebijakan administrasi dan pembangunan yang menjadi dasar Pedoman Pembangunan Kependudukan Tahun 2010 Permendagri Nomor 65.

Landasan Hukum Standard Operating Procedure (SOP) untuk penyiapan dokumen kependudukan dan pendaftaran penduduk yaitu:

a) Undang-Undang Kewarganegaraan Indonesia No. 12/2006

- b) UU No. 23/2006 tentang pengelolaan kependudukan c) UU No. 2/2013/2006 tentang perubahan atas UU No. 23 Tahun
- c) Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pendaftaran Penduduk.
- d) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Lembar Pendaftaran dan Buku Penduduk Wilayah Administrasi Banyuwasin dan Daftar Penduduk
- e) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011, petunjuk penerbitan KTP No.
- f) Perda No. 9 Tahun 2011
- g) Perda No. 3 Tahun 2014 mengubah Perda No. 9 Tahun 2009
- h) Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan KTP No. Dewan Kependudukan.

Permasalahan lainnya adalah kurang percaya diri pihak manajemen untuk menghukum karyawan yang melanggarnya, bahkan terkesan pihak manajemen membiarkan hal tersebut terjadi tanpa mengetahui orang yang melanggarnya, pihak manajemen selalu memperingatkan karyawannya. panggilan Untuk menanggapi masalah ini, manajemen harus proaktif mengatasi masalah tersebut. Dalam hal ini pihak pengelola dapat mengajak masyarakat untuk melakukan pengecekan untuk memberikan pelayanannya, jika ditemukan kejanggalan menginformasikan kepada pengelola pelayanan, selain itu pihak pengelola sendiri dapat berinisiatif membentuk tim khusus untuk melakukan pengecekan pelayanan. pelayanan yang dilakukan di instansi tersebut, sehingga apabila muncul temuan, pihak manajemen departemen siap untuk bereaksi dan menerapkan sanksi tegas berupa surat teguran atau sanksi pidana kepada pegawai yang melanggar sanksi tersebut.

Masalah lain yang sering muncul adalah kedisiplinan para pekerja dalam memberikan pelayanan, hal ini terlihat dari banyaknya pekerja yang tidak datang tepat waktu, memulai pelayanan tepat waktu, tidak ada istirahat dan para pekerja juga pulang. sebelum waktunya pulang. Hal ini juga sangat mempengaruhi pelayanan, karena hanya beberapa titik pelayanan yang dibuka karena kekurangan staf, yang berarti masih banyak orang yang belum terlayani. Selain itu jam buka jam 08.00 sesuai jam kerja bahkan buka jam 10.00 banyak pekerja yang datang tepat jam 8.00 malah duduk di kantin. Dan terakhir, layanan dimulai saat manajer layanan tiba. Hal ini jelas merugikan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini jelas sangat merugikan masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan pada pagi hari. Pemecahan masalah ini perlu ditambahkan selain pengawasan pengelola, dalam hal ini pengelola harus hadir tepat waktu, misalnya di kantor pukul 08.00, pengelola harus hadir sebelum pukul 08.00 untuk pengecekan. persiapan pelayanan. dan mengecek kesiapan pegawai sebelum

memberikan pelayanan, karena dalam hal ini pimpinan harus menjadi contoh bagi pegawainya. Selain kepemimpinan yang baik, strategi yang baik untuk mengatasi masalah ini adalah sistem motivasi reward and punishment. Pegawai yang disiplin waktu dan disiplin kerja dapat diberi penghargaan dengan sertifikat manajemen, kemudian karyawan yang disiplin direkomendasikan untuk menjadi pegawai teladan, wakil dinas untuk mensupervisi pegawai teladan di lingkungan dinas Kabupaten Banyuas, selain pegawai yang berprestasi juga merupakan rekomendasi utama dari pihak manajemen untuk menaikkan jabatannya ke posisi yang lebih tinggi, dengan reward tersebut otomatis dapat memotivasi pegawai lainnya di waktu dan disiplin kerja mereka sehingga layanan ini memiliki iklim persaingan yang positif bagi setiap karyawan, yang juga akan bekerja dengan baik dalam layanan publik. Pada saat yang sama, karyawan yang tidak disiplin dapat dihukum, dikenakan sanksi, yang pertama adalah teguran yang keras, bahkan sampai pemotongan gaji bahkan hukuman pidana. Dengan demikian, hal itu tentu dapat berdampak pada mengecilkan semangat karyawan untuk bekerja sesuai dengan peraturan yang ada.

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yang diuraikan dalam pembahasan prinsip-prinsip tata kelola yang baik Badan Kependudukan dan Keluarga Kabupaten Banyuasin dalam penyediaan layanan online berbasis E-KTP dan penjelasannya. teori dan kondisi nyata objek penelitian yang diteliti Pada bab sebelumnya, penulis dapat menarik kesimpulan tentang prinsip tata kelola yang baik bagi warga dan pengelolaan layanan jaringan E-KTP yang ditujukan untuk penduduk. Pelayanan dan BPS Kabupaten Banyuasin a) Partisipasi, pelayanan publik dan BPS Kabupaten Banyuasin menerapkan prinsip partisipasi dengan menambah ruang yang disebut bola dengan mobil khusus yang datang ke daerah yang memang perlu dikunjungi. Itu karena ada beberapa komunitas pinggiran kota yang sangat perlu Anda kunjungi. b) Transparansi, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin menganut asas keterbukaan dengan menyajikan informasi dinas secara tertulis dan disampaikan melalui website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin yang mudah diakses, cepat dan akurat. c) Akuntabilitas, Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Banyuasin menerapkan prinsip akuntabilitas dengan cara menjelaskan tanggung jawab dan tanggung jawab kepada masyarakat. Setiap lembaga dan seluruh pegawai lembaga wajib mengikuti petunjuk yang diberikan oleh undang-undang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. d) Peraturan Perundang-undangan Kementerian Kependudukan dan Statistik Kabupaten Banyuasin menerapkan aturan hukum sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang berlaku untuk pengelolaan badan khusus dan *Standard Operating Procedure* (SOP).

5. Referensi

- Anwar, Saifuddin. (2013). Metode penelitian. Yogyakarta: Perpustakaan Pelajar.
- Arini, N. D., & Hariyoko, Y. (2023). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Rangkah, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 713–718.
- Batley, Richard, dan Mcloughlin Claire. (2015). Kebijakan Pelayanan Publik: Pendekatan Karakteristik Pelayanan. *Pembangunan Dunia Volume 7*. Halaman 275-285.
- Buleca, Jan dan Mura Ladislav. (2014). Mengukur efektivitas manajemen publik menggunakan analisis pengumpulan data. *Procedia Economic and Finance*, Volume 15, hlm. 162-168.
- Cahyadi, Arif. (2016). Implementasi manajemen yang baik dalam pelayanan publik (Menyelidiki kualitas pelayanan KTP elektronik berbasis manajemen yang baik di Kecamatan Sukolilo Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol 2. No 2. Sivut 79-9.
- Creswell, J. C. (2015). Penelitian dan desain kualitatif. riset Edisi 3. Perpustakaan Pelajar: Yogyakarta Dispendukcapil.banyuasinkab.go.id/ diakses pada tanggal 20 Januari 2019
- Dijkstra, Geske. (2017). Bantuan dan Pemerintahan: Menjelajahi Efek Agregat Bantuan yang Tidak Diinginkan. *Evaluasi dan Perencanaan Program*, Volume 68. Halaman 225-232.
- Dwiyanto, Agus. (2014). Implementasi Good Governance Melalui Pelayanan Publik Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press Kalangi, Reinaldi Gisberd Sasundame
- Femmy Tulusan. (2016). Implementasi Martono, Nanang. (2016). Metode penelitian kuantitatif Analisis isi dan analisis data sekunder. Jakarta: Raja Countess Persada.
- SASUNDAME, REINALDI GISBERD, Femmy Tulusan, dan Jhonny Kalangi. 2016. Implementasi prinsip pengelolaan yang baik pada E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Penduduk Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*. Jilid 1, No.03.
- Keputusan Menteri Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Petunjuk Umum Pelayanan Publik
- Kalangi, Reinaldi Gisberd Sasundame Femmy Tulusan. 2016. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 1. No 043
- Masrin. (2013). Kajian layanan pembuatan KTP elektronik (E-KTP) di kantor kecamatan Samarinda Ulu kota Samarinda. *E-Jurnal Tata Kelola Terintegrasi*, Vol.1, No.1. Diterbitkan pada 25 Maret 2017.
- Narbuko, Cholid dan Achmadi, H. Abu. (2007). Metode penelitian. Jakarta: Naskah Buku.

- Peraturan Pemerintah Daerah Banyuasin No. 391 Tahun 2012 tentang Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP) Lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Banyuasin Perda No. 13 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Manajemen Kependudukan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Pratama, A., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). Pelayanan Publik Melalui E-Klampid dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governace di Kota Surabaya. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 2(2), 50–56. <https://doi.org/10.22225/jcpa.2.2.5884.50-56>
- Oktavianus, Lolita. (2018). Strategi Peningkatan Pendaftaran E-KTP melalui Dinas Kependudukan dan Statistik Vital Kota Surabaya. *Publica*.Vol 6, Edisi 2.
- Oktavya, Ayu Aditya. (2015). Implementasi E-Governance (E-Governance) dalam penyediaan pelayanan di pelayanan pajak primer di Kota Bontang. *Jurnal Penelitian Pemerintah*. Vol 3. Nomor 3. (Revisi 15 Oktober 2015
- Sari, Kusuma Dewi Arum dan Winarno, Wahyu Agus. (2012). *Ekonomi Akuntansi dan Manajerial*, Vol. 11. No.1.
- Sedarmayanti. (2012). *Tata kelola yang baik: Tata kelola yang baik*. Bandung: Mandar Maju.
- Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Negara No. 03/Kep./M.PAN/7/2003, Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Pemerintahan Daerah No. 23 Tahun 2014 dan UU No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Daerah Kota dan Negara.