

Implementasi Prinsip Good Governance dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Banyuasin

Winda Yanti

Administrasi Publik, Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka, Indonesia
email: windaya1904@gmail.com

Abstract

This study was motivated by the problems that still exist in the implementation of public services at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Banyuasin Regency, such as limited human resources, technical disruptions to the online system, and the high volume of public services. This affects the quality of service and the effectiveness of the implementation of Good Governance principles. The study aims to analyze the implementation of Good Governance principles in improving the quality of public services at Disdukcapil Banyuasin and to identify obstacles and improvement efforts. This study uses a descriptive qualitative approach, with data collection through in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study show that the implementation of Good Governance principles has been going well based on six indicators according to Rohman (2019): participation, transparency, accountability, responsiveness, fairness, and efficiency and effectiveness. Community participation was evident through the active involvement of citizens in administrative services, while transparency was implemented through public information disclosure and online access. Accountability was realized through the Government Agency Performance Report (LKjIP), and responsiveness through the "One Day Service" program and mobile services. Fairness is reflected in non-discriminatory services, while efficiency and effectiveness continue to be pursued through queue management systems and improved employee performance. The main obstacles include limited human resources, online system disruptions, and high service volumes.

Keywords: Good Governance, Public Services, Banyuasin Civil Registry Office



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

Dalam periode peralihan menuju otonomi daerah, aspek kesejahteraan masyarakat menjadi acuan utama dalam menentukan peran dan tanggung jawab pemerintah. Pembaruan sistem pemerintahan menuntut adanya penegasan

kembali mengenai apa saja fungsi dan kewajiban pemerintah, di samping upaya penataan ulang struktur kelembagaan dari tingkat pusat hingga daerah. Kejelasan mengenai peran tersebut penting agar pemerintah dapat membedakan berbagai fungsi pemerintahan, terutama terkait penyediaan layanan publik, karena pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas pokok pemerintah.

Menurut Rohman (2019) menyebut bahwa Good Governance adalah bentuk tata kelola pemerintahan yang melibatkan pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha dengan menerapkan nilai-nilai dasar seperti hukum, transparansi, akuntabilitas, keadilan, profesionalitas, dan demokrasi untuk menciptakan pemerintahan yang bersih. Senada dengan itu, Daud dan Marini (2018) menyampaikan bahwa Good Governance dapat berjalan dengan baik jika semua pihak, mulai dari pemerintah hingga masyarakat sipil, melakukan perubahan mendalam agar masing-masing dapat berperan secara efektif dan mendukung kesejahteraan masyarakat.

Menurut Atikah Dwi Ramadhani (2022), pelayanan publik menjadi indikator kinerja pemerintah yang paling nyata karena masyarakat dapat menilai kualitas layanan secara langsung. Menurut Adam et al. (2021), kualitas layanan publik yang baik berdampak langsung pada masyarakat, dan citra pemerintah dapat meningkat apabila kualitas layanan publik dijalankan secara profesional, tepat guna, hemat sumber daya, dan disertai dengan pertanggungjawaban yang jelas.

Menurut Suwanda et al. (2019:59), konsep tata pemerintahan yang baik pada dasarnya ditandai oleh adanya partisipasi masyarakat, transparansi, dan akuntabilitas. Rohman (2019) menambahkan bahwa prinsip tersebut meliputi keterbukaan, tanggung jawab dalam pelayanan publik, responsivitas, keadilan, efisiensi, efektivitas, serta peran aktif masyarakat dalam proses pelayanan.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa proses pelayanan publik masih menghadapi beberapa kendala. Di Kabupaten Banyuasin, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), masyarakat sesekali menyampaikan keluhan terkait pelayanan yang dirasakan belum sepenuhnya optimal. Pada jam-jam tertentu, antrean dapat menjadi cukup panjang karena meningkatnya jumlah masyarakat yang datang, sehingga ruang layanan tampak lebih ramai dari biasanya. Kondisi ini membuat sebagian pemohon perlu menunggu giliran sedikit lebih lama sebelum dipanggil untuk proses verifikasi data.

Selain itu, beberapa warga juga menyampaikan bahwa informasi mengenai persyaratan dokumen masih perlu diperjelas. Ada masyarakat yang harus kembali melengkapi berkas karena kurang mengetahui syarat yang harus dibawa sejak awal. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi, baik melalui papan petunjuk maupun komunikasi petugas, masih perlu ditingkatkan agar masyarakat tidak bingung dalam mengikuti alur pelayanan. Papan informasi atau petunjuk alur pelayanan juga masih perlu diperjelas agar

masyarakat lebih mudah memahami prosedur pengurusan dokumen, sehingga tidak terjadi bolak-balik hanya karena kurangnya informasi.

Masyarakat yang baru pertama kali mengurus dokumen juga terkadang masih merasa bingung mengenai alur dan persyaratan yang harus dipenuhi. Hal ini memperlihatkan bahwa penyampaian informasi masih perlu disederhanakan agar lebih mudah dipahami oleh semua pemohon. Selain itu, komunikasi antara petugas dan masyarakat dapat terus ditingkatkan supaya proses pelayanan dapat berjalan dengan lebih lancar.

Kinerja pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan juga masih memiliki beberapa kekurangan. Irtanto (2020) menyampaikan bahwa pelayanan publik membutuhkan outcome indices (indeks hasil) agar kinerja tidak hanya bersifat rutinitas. Ketika pelayanan berjalan secara monoton, aparatur dapat menjadi kurang peka terhadap perubahan dan tidak selalu siap menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat. Rusfiana (2021) menambahkan bahwa kondisi seperti ini dapat berpotensi menimbulkan mal-administrasi apabila tidak segera dibenahi.

Dwiyanto (2017:50) menjelaskan bahwa evaluasi kinerja pelayanan publik didasarkan pada lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas, responsivitas, responsibilitas, serta akuntabilitas. Dalam konteks Good Governance, Haris (2019) menilai bahwa peningkatan mutu pelayanan publik merupakan kebutuhan utama, mengingat semua pihak yang berkepentingan baik pemerintah, warga, maupun sektor bisnis menganggap perbaikan layanan sebagai hal yang strategis.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat penting dilakukan, khususnya pada lembaga pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Banyuasin. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana prinsip-prinsip Good Governance diterapkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam proses penerapannya.

Secara spesifik, permasalahan pelayanan publik di Disdukcapil Banyuasin dapat dilihat melalui beberapa indikator Good Governance. **Partisipasi:** Beberapa warga terkadang masih bingung mengenai alur layanan, sehingga belum bisa berpartisipasi secara optimal dalam proses administrasi. Kebingungan ini terutama dialami oleh masyarakat yang baru pertama kali mengurus dokumen, seperti KTP atau KK. Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur dan langkah-langkah administrasi membuat masyarakat sulit mengikuti proses secara mandiri. Akibatnya, partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen menjadi terbatas karena mereka bergantung sepenuhnya pada petugas untuk mendapatkan arahan, yang pada gilirannya memperlambat proses pelayanan.

Transparansi yaitu papan informasi dan petunjuk layanan masih kurang jelas, sehingga masyarakat kerap harus bolak-balik untuk melengkapi dokumen

yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme penyampaian informasi belum memadai. Informasi yang tidak mudah diakses atau dipahami menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat mengenai dokumen apa saja yang harus dibawa atau prosedur yang harus dilalui. Ketidakjelasan ini tidak hanya mengganggu kenyamanan pemohon, tetapi juga berdampak pada penggunaan waktu dan sumber daya yang tidak efisien.

Akuntabilitas beberapa warga mengaku kurang paham apakah terdapat mekanisme feedback, sehingga mereka jarang melaporkan kendala atau memberikan masukan. Kurangnya pemahaman tentang mekanisme pengaduan atau evaluasi pelayanan mengakibatkan aparat sulit mengetahui kendala yang dihadapi masyarakat. Hal ini berpotensi membuat masalah berulang dan mengurangi kualitas layanan, karena tidak ada tindak lanjut dari laporan warga. Akuntabilitas pelayanan menjadi rendah jika warga tidak memiliki kepercayaan bahwa masukan mereka akan didengar dan ditindaklanjuti.

Responsivitas petugas sudah bersikap sigap dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi ketika jumlah pengunjung meningkat, pelayanan kadang terasa kurang cepat. Hal ini menunjukkan bahwa responsivitas tidak selalu konsisten dan dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia dan sistem yang ada. Ketika antrean panjang atau dokumen tidak lengkap, petugas tidak dapat memberikan layanan secara cepat dan efektif, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama. Situasi ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Keadilan prinsip keadilan masih perlu diperhatikan; meskipun semua warga dilayani sama, sebagian masyarakat masih merasa bingung karena kurangnya penjelasan alur. Keadilan dalam konteks pelayanan publik tidak hanya berarti perlakuan yang sama, tetapi juga memastikan setiap individu memiliki akses yang setara terhadap informasi dan layanan. Ketidakjelasan prosedur menyebabkan sebagian masyarakat merasa kurang diperhatikan, meskipun secara formal semua warga mendapatkan layanan yang sama.

Efisiensi dan efektivitas sistem antrean yang masih manual, keterbatasan tempat duduk, jumlah pegawai yang terbatas, serta layanan daring yang belum maksimal membuat proses pelayanan belum sepenuhnya efisien. Ketergantungan pada prosedur manual memperlambat alur administrasi dan meningkatkan risiko kesalahan. Efektivitas pelayanan juga terhambat karena beberapa dokumen perlu diproses lebih dari satu kali akibat ketidaklengkapan persyaratan. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan sistem dan sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk mencapai pelayanan publik yang lebih cepat, tepat, dan memuaskan masyarakat.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana implementasi prinsip-prinsip Good Governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Disdukcapil Banyuasin, apa saja hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di instansi tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis implementasi prinsip-prinsip Good Governance

dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Banyuasin, serta untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di instansi tersebut.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya terkait penerapan prinsip Good Governance dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Disdukcapil Kabupaten Banyuasin dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dengan berpedoman pada prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan mendeskripsikan secara mendalam penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Banyuasin. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali informasi komprehensif mengenai proses, hambatan, dan upaya yang dilakukan instansi dalam menerapkan prinsip Good Governance (Sugiyono, 2017:274). Penelitian dilaksanakan di Disdukcapil Kabupaten Banyuasin karena instansi ini merupakan lembaga pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu metode pemilihan sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Pertimbangan tersebut meliputi pengetahuan, pengalaman, serta tingkat keterlibatan informan dalam proses pelayanan publik dan penerapan prinsip Good Governance di Disdukcapil Banyuasin. Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, responsivitas, serta kepastian pelayanan diterapkan dalam praktik sehari-hari. Untuk itu, peneliti memilih informan yang dianggap mampu memberikan informasi yang kaya dan relevan, seperti Kepala Subbidang/Kasub, staf pelayanan administrasi, petugas loket/frontliner, serta masyarakat pengguna layanan. Jumlah informan ditetapkan berkisar antara 10–15 orang, dengan pertimbangan agar data yang diperoleh tetap representatif, memadai, dan mampu menggambarkan kondisi pelayanan secara komprehensif.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan yang memiliki peran penting dalam proses pelayanan publik, sehingga peneliti dapat menggali persepsi, pengalaman, serta pemahaman mereka mengenai penerapan prinsip Good Governance. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana proses pelayanan berlangsung, terutama terkait pelaksanaan prinsip

transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam interaksi antara petugas dan masyarakat. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder berupa peraturan, laporan, dan dokumen pendukung lainnya yang dapat memperkuat temuan lapangan. Kombinasi ketiga teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih kaya serta memahami konteks pelayanan secara lebih utuh.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan **model Miles dan Huberman**, yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk memilih, menyederhanakan, serta memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, penyajian data disusun dalam bentuk narasi agar hubungan antar-temuan dapat dipahami secara logis. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu proses interpretasi dan verifikasi terhadap data yang telah dianalisis. Untuk memastikan **keabsahan data**, peneliti menerapkan teknik **triangulasi**, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode. Triangulasi membantu meningkatkan kredibilitas dan validitas temuan penelitian, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2017:274).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan indikator kinerja pelayanan publik menurut Rohman (2019), terdapat enam prinsip utama yang menjadi tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan public atau good governance, yaitu partisipasi, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, keadilan, serta efisiensi dan efektivitas. Berikut hasil temuan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Banyuasin berdasarkan keenam indikator tersebut.

1. Partisipasi

Partisipasi masyarakat di Disdukcapil Banyuasin terlihat dalam berbagai bentuk, baik secara langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan wawancara dengan salah satu petugas loket, masyarakat semakin aktif mengikuti kegiatan administrasi seperti perekaman e-KTP, pembaruan Kartu Keluarga, hingga pembuatan akta kelahiran. Bentuk partisipasi tidak hanya hadir sebagai penerima layanan, tetapi juga memberikan *feedback* terhadap prosedur pelayanan. Salah satu warga yang diwawancara menyampaikan bahwa mereka sering memberikan saran terkait waktu pelayanan dan kejelasan prosedur melalui WhatsApp resmi layanan. Menurut petugas, masukan seperti ini sangat membantu dalam memperbaiki alur pelayanan agar lebih cepat dan sederhana.

Hasil observasi menunjukkan bahwa Disdukcapil Banyuasin menyediakan berbagai kanal pengaduan dan aspirasi, mulai dari loket pengaduan, *call center*, hingga layanan daring melalui WhatsApp. Forum konsultasi publik juga rutin dilakukan untuk mensosialisasikan perubahan aturan atau prosedur layanan administrasi kependudukan. Salah satu contoh

partisipasi nyata tampak saat masyarakat mengeluhkan antrean panjang pada jam tertentu, sehingga pihak Disdukcapil menambah jumlah kursi tunggu serta menyesuaikan pembagian loket untuk mengurangi penumpukan pemohon.

Partisipasi ini secara signifikan membantu instansi dalam proses evaluasi internal. Saran masyarakat digunakan sebagai dasar perbaikan prosedural, sehingga pelayanan menjadi lebih responsif dan sesuai kebutuhan warga. Selain itu, partisipasi aktif juga meningkatkan rasa memiliki masyarakat terhadap kualitas layanan dan memperkuat hubungan antara warga dengan aparatur pelayanan.

2. Transparansi

Transparansi di Disdukcapil Banyuasin diwujudkan melalui keterbukaan informasi terkait prosedur, biaya, persyaratan, dan waktu pelayanan yang terpampang jelas di area loket pelayanan. Hasil observasi di lapangan menunjukkan adanya papan informasi yang berisi alur perekaman e-KTP, pembuatan akta kelahiran, serta pembaruan KK. Selain itu, informasi tersebut juga tersedia di website dan kanal WhatsApp resmi sehingga mudah diakses oleh masyarakat, terutama bagi warga yang tinggal jauh dari kantor pelayanan.

Dalam wawancara, salah satu staf administrasi menjelaskan bahwa keterbukaan informasi sengaja diperkuat untuk mencegah praktik percaloan dan memastikan seluruh warga mengetahui prosedur yang benar. Bahkan, petugas memberikan penjelasan ulang kepada warga yang belum paham alur pelayanan. Contoh nyata penerapan transparansi terlihat ketika warga datang dengan persyaratan tidak lengkap; petugas memberikan informasi secara rinci mengenai dokumen yang harus dilengkapi dan estimasi waktu penyelesaiannya.

Transparansi ini membuat masyarakat merasa lebih percaya dan objektif dalam menilai layanan Disdukcapil. Masyarakat juga lebih mudah memberikan kritik atau saran jika menemukan ketidaksesuaian antara aturan yang tertulis dan praktik pelaksanaan di lapangan, sehingga mendorong peningkatan akuntabilitas internal instansi.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas layanan di Disdukcapil Banyuasin tercermin dari pertanggungjawaban aparatur terhadap hasil kinerja yang disampaikan melalui laporan resmi seperti Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP). Dokumen ini dapat diakses publik dan menjadi sumber evaluasi terhadap capaian program layanan administrasi kependudukan.

Hasil wawancara dengan Kepala Subbidang Pelayanan mengungkapkan bahwa laporan kinerja tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi dasar untuk menentukan langkah perbaikan di tahun berikutnya. Laporan tersebut berisi indikator capaian, jumlah layanan yang diselesaikan, serta kendala operasional yang dihadapi.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa masyarakat juga memainkan peran dalam proses akuntabilitas. Beberapa warga yang diwawancara mengaku

pernah memberikan masukan terkait keterlambatan layanan atau ketidaksesuaian informasi prosedur melalui kanal pengaduan resmi. Kritik tersebut ditindaklanjuti melalui rapat internal yang membahas solusi perbaikan.

Akuntabilitas membuat pegawai lebih berhati-hati dan bertanggung jawab dalam bekerja karena setiap tindakan dapat dinilai dan diawasi publik. Hal ini memperkuat kepercayaan masyarakat dan menjadikan layanan administrasi kependudukan lebih profesional.

4. Responsivitas

Responsivitas pelayanan di Disdukcapil Banyuasin tergolong tinggi, terlihat dari kemampuan petugas dalam menanggapi kebutuhan masyarakat dengan cepat. Berdasarkan observasi, sistem "Pelayanan Satu Hari Selesai" berjalan cukup efektif untuk layanan tertentu seperti legalisir dokumen dan pembaruan data. Selain itu, program pelayanan keliling (*jemput bola*) dilakukan ke kecamatan-kecamatan untuk mempermudah warga yang berada di daerah terpencil.

Wawancara dengan petugas frontliner menunjukkan bahwa mereka berupaya memberikan pelayanan cepat, terutama bagi warga yang membutuhkan dokumen mendesak seperti akta kelahiran atau surat pindah. Petugas bahkan proaktif mengarahkan warga ke loket yang tepat agar prosesnya lebih cepat. Responsivitas juga terlihat dari kesiapan pegawai untuk memberikan informasi tambahan jika masyarakat mengalami kebingungan.

Dalam beberapa kondisi ketika volume pemohon meningkat, seperti awal minggu atau setelah hari libur, Disdukcapil menambah pegawai di bagian frontliner serta mengatur ulang sistem antrean untuk memastikan pelayanan berjalan lancar. Hal ini menunjukkan adanya adaptasi terhadap situasi dan kebutuhan warga

5. Keadilan

Prinsip keadilan tercermin dari perlakuan yang sama terhadap seluruh pemohon yang datang ke Disdukcapil Banyuasin tanpa membedakan status sosial, gender, suku, atau agama. Observasi menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan berdasarkan nomor antrean dan tidak ada perlakuan khusus bagi individu tertentu. Semua warga mengikuti prosedur yang sama sesuai jenis layanan yang dibutuhkan.

Dalam wawancara, beberapa warga menegaskan bahwa mereka dilayani secara setara dan tidak melihat adanya perlakuan istimewa terhadap pihak tertentu. Petugas loket juga menjelaskan bahwa mereka sudah mengikuti SOP yang mengatur standar pelayanan dan etika aparatur.

Keadilan ini juga tampak pada pengaturan loket sesuai jenis layanan, yang memastikan semua pemohon mendapatkan perhatian proporsional. Warga yang menggunakan layanan online juga diperlakukan sama dalam hal persyaratan dan validasi dokumen. Implementasi keadilan ini meningkatkan

kepercayaan publik dan memperkuat citra Disdukcapil sebagai lembaga yang profesional dan berintegritas.

6. Efisiensi dan Efektivitas

Prinsip efisiensi dan efektivitas di Disdukcapil Banyuasin diwujudkan melalui penyederhanaan alur pelayanan dan optimalisasi sumber daya yang tersedia. Walaupun sistem antrean masih bersifat manual, pembagian loket berdasarkan jenis layanan membantu mempercepat alur kerja. Observasi menunjukkan bahwa pemohon perekaman e-KTP ditempatkan pada loket khusus sehingga tidak tercampur dengan pemohon akta kelahiran atau pembaruan KK.

Dalam wawancara, beberapa pegawai mengakui bahwa keterbatasan jumlah pegawai menjadi tantangan, terutama saat jumlah pemohon meningkat. Namun, mereka berupaya menjaga efektivitas dengan membagi tugas secara proporsional, menambah jam layanan pada waktu tertentu, dan mengatur ulang jadwal pelayanan keliling.

Efisiensi juga ditingkatkan melalui penggunaan layanan daring untuk pengajuan awal atau konsultasi dokumen, sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung kecuali untuk tahap verifikasi atau perekaman biometrik. Langkah ini terbukti menurunkan kepadatan pemohon di ruang tunggu.

Secara keseluruhan, upaya efisiensi dan efektivitas ini menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, sederhana, dan mudah diakses masyarakat, meskipun masih ada ruang perbaikan terutama terkait sistem antrean digital dan peningkatan jumlah pegawai.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi prinsip-prinsip Good Governance di Disdukcapil Kabupaten Banyuasin telah berjalan dengan baik melalui penerapan enam indikator, yaitu partisipasi, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, keadilan, serta efisiensi dan efektivitas. Partisipasi masyarakat terwujud melalui keterlibatan warga dalam pelayanan administrasi dan penggunaan kanal pengaduan daring, sementara transparansi dijalankan dengan keterbukaan informasi prosedur, biaya, dan waktu pelayanan. Akuntabilitas tercermin dari publikasi laporan kinerja instansi, responsivitas ditunjukkan melalui sistem "Pelayanan Satu Hari Selesai" dan layanan keliling, serta keadilan diterapkan secara merata tanpa diskriminasi. Meski efisiensi dan efektivitas masih terus diupayakan dengan pengaturan antrean manual dan peningkatan kinerja petugas, langkah ini menunjukkan komitmen Disdukcapil dalam memberikan pelayanan optimal meski sumber daya terbatas. Namun, hambatan seperti keterbatasan SDM, kendala teknis jaringan, dan tingginya volume pelayanan pada waktu tertentu masih memengaruhi kecepatan dan ketepatan layanan. Untuk mengatasi hal tersebut, upaya seperti pengembangan sistem digital, pelatihan pegawai, perbaikan

infrastruktur teknologi, dan penguatan partisipasi masyarakat telah dilakukan. Secara keseluruhan, penerapan prinsip Good Governance telah berdampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan publik, meski penguatan responsivitas dan efisiensi masih diperlukan agar layanan menjadi lebih optimal, cepat, dan berkelanjutan.

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran dapat diajukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Banyuasin. Pertama, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan rutin agar pegawai mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi pelayanan. Kedua, optimalisasi teknologi dengan perbaikan infrastruktur jaringan dan pemeliharaan sistem agar layanan online berjalan lebih lancar. Ketiga, penguatan partisipasi publik dengan membuka lebih banyak ruang bagi masyarakat untuk memberikan masukan dan evaluasi terhadap layanan. Keempat, pelaksanaan monitoring dan evaluasi berkala guna memastikan konsistensi dan keberlanjutan implementasi prinsip Good Governance. Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Banyuasin semakin meningkat dan mampu menjadi contoh penerapan prinsip Good Governance yang efektif di tingkat daerah

Daftar Pustaka

- Adam, A., Siregar, N. S. S., Matondang, A., Angelia, N., & Lubis, Y. A. (2021). Pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan good governance tingkat desa di Desa Aras, Kabupaten Deli Serdang. *Pelita Masyarakat*, 3(1), 32–42. <https://doi.org/10.31289/pelitamasyarakat.v3i1.5713>
- Daud, M., & Marini, Y. (2018). Implementasi program keluarga harapan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum*, 2(1), 29–38. <http://dx.doi.org/10.33366/rfr.v9i2.1469>
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Haris, S. (2019). Governance: Perubahan paradigma pada penyelenggaraan pemerintahan. *Jurnal Governance*, 8(1), 33–47.
- Irtanto. (2020). Kinerja birokrasi pelayanan sektor publik: Perspektif perkembangan teori. *Jurnal Litbang Kebijakan*, 14(2), 153–171.
- Ramadhani, A. D., & B. M. B. (2022). Efektivitas pelayanan keluarga berencana pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Sentosa Baru, Kecamatan Medan Perjuangan, Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 79–86. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i1.1186>
- Rohman, A., Santrian Hanafi, Y., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal*

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tribhuwana Tunggadewi.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suwanda, D., & Moenek, R. (2019). *Good governance: Pengelolaan keuangan daerah*. PT Remaja Rosdakarya.

Yudi Rusfiana, C. S. (2021). *Memahami birokrasi pemerintahan dan perkembangannya*. Alfabeta.

Disdukcapil Banyuasin. (2023). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Disdukcapil Tahun 2023*. <https://disdukcapil.banyuasin.go.id/wp-content/uploads/sites/248/2024/08/LKjIP-DISDUKCAPIL-TAHUN-2023.pdf>

Disdukcapil Banyuasin. (2024). *Pelayanan Online Disdukcapil Kabupaten Banyuasin*. <https://disdukcapil.banyuasin.go.id/pelayanan-online>

Dwiyanto, A. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development: A UNDP Policy Document*. New York: United Nations Development Programme.