



# Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya

Alivia Humaira Dewi Sopyan

Ilmu Administrasi Negara, STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya. Good governance merupakan praktik penerapan kewenangan pengelolaan berbagai urusan penyelenggaraan negara yang mencakup aspek politik, ekonomi, dan administratif di semua tingkatan. Teori good governance yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada definisi United Nations Development Program (UNDP) yang mengemukakan sembilan dimensi prinsip good governance. Penelitian ini mengidentifikasi dan menganalisis kesembilan dimensi prinsip good governance yang meliputi partisipasi, aturan hukum, transparansi, responsivitas, berorientasi pada konsensus, keadilan, efisiensi dan efektivitas, akuntabilitas, serta visi strategi. Dengan menggunakan metode pengumpulan data kualitatif melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi, penelitian ini menggambarkan penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam konteks pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya telah melakukan upaya untuk menerapkan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran. Partisipasi masyarakat, penerapan aturan hukum, transparansi dalam informasi, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, berorientasi pada konsensus, keadilan dalam memberikan layanan, efisiensi dan efektivitas pelayanan, akuntabilitas dalam tindakan, serta visi strategi yang jelas merupakan aspek-aspek yang telah diperhatikan dalam pelayanan tersebut. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya terus meningkatkan dan memperkuat penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik guna memastikan pelayanan yang berkualitas, transparan, efisien, dan memberikan keadilan kepada masyarakat. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam konteks pelayanan publik di institusi pemerintahan.

**Kata Kunci:** Penerapan, Good Governance, Pelayanan

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the application of the principles of good governance in the service of making birth certificates at the Department of Population and Civil Registration of Tasikmalaya Regency. Good governance is the practice of implementing authority to manage various state administration affairs which cover political, economic and administrative aspects at all levels. The theory of good governance used in this study refers to the definition of the United Nations Development Program (UNDP) which puts forward nine dimensions of good governance principles. This study identifies and analyzes the nine dimensions of the principles of good governance which include participation, the rule of law, transparency, responsiveness, consensus-oriented, fairness, efficiency and effectiveness, accountability, and strategic vision. By using data collection methods through observation, interviews and documentation studies, this study illustrates the application of these principles in the context of birth certificate making services at the Tasikmalaya Regency Population and Civil Registration Office. The results of the study show that the Tasikmalaya Regency Population and Civil Registration Office has made efforts to apply the principles of good governance in the service of making birth certificates. Community participation, application of the rule of law, transparency in information, responsiveness to community needs, consensus-oriented, fairness in providing services, efficiency and effectiveness of services, accountability in action, and a clear strategic vision are aspects that have been considered in these services. This research provides a better understanding of the application of good governance principles in the service of making birth certificates. The implication of this research is the need to continue to improve and strengthen the application of the principles of good governance in public services in order to ensure quality, transparent, efficient services and provide justice to the community. This research can also be the basis for further improvement and development in the context of public services in government institutions.*

**Keywords:** Implementation, Good Governance, Service

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang baik dan efektif menjadi tujuan yang dikejar oleh setiap negara dalam upaya meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, pembuatan akta kelahiran merupakan salah satu layanan yang sangat penting. Akta kelahiran merupakan dokumen legal yang memberikan identitas dan pengakuan resmi terhadap seorang individu. Dalam proses pembuatan akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki peran yang sangat vital. Dalam beberapa tahun terakhir, terdapat semakin banyak penekanan terhadap pentingnya penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik. *Good governance* adalah konsep yang mengacu pada praktik pengelolaan berbagai urusan penyelenggaraan negara secara politik, ekonomi, dan administratif di semua tingkatan. Prinsip-prinsip *good governance* berfungsi sebagai kerangka kerja yang mengarahkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan transparan, serta melibatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Dalam konteks pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya, penerapan prinsip-prinsip *good governance* menjadi sangat relevan. Kabupaten Tasikmalaya merupakan salah satu daerah di Indonesia yang memiliki jumlah penduduk yang cukup besar dan kompleksitas administrasi kependudukan yang tinggi. Oleh karena itu, pelayanan pembuatan akta kelahiran yang baik dan efisien menjadi sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta mencegah terjadinya kesenjangan sosial dan hukum. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala dan tantangan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya. Beberapa masalah yang sering muncul meliputi keterbatasan akses masyarakat terhadap pelayanan, lambatnya proses pengurusan akta kelahiran, kurangnya transparansi informasi, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, penting untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Prinsip-partisipasi menjadi salah satu prinsip penting dalam penerapan *good governance*. Melibatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, termasuk dalam proses pembuatan akta kelahiran, akan memberikan kepercayaan dan rasa memiliki kepada masyarakat. Selain itu, prinsip aturan hukum juga harus ditegakkan dengan baik, sehingga proses pembuatan akta kelahiran dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Transparansi dalam menyediakan informasi terkait persyaratan dan prosedur pembuatan akta kelahiran juga perlu diperhatikan untuk memberikan kejelasan kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang efektif dan berkualitas merupakan salah satu indikator penting dari keberhasilan suatu pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dalam konteks pelayanan pembuatan akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki peran yang sangat vital dalam mencatat dan mengurus administrasi kependudukan. Di Kabupaten Tasikmalaya, pentingnya pelayanan pembuatan akta kelahiran yang baik dan efisien juga menjadi perhatian utama. Dalam hal ini, penerapan prinsip-prinsip *good governance* dianggap sebagai landasan yang penting untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Prinsip-prinsip *good governance* mencakup partisipasi, aturan hukum, transparansi, responsivitas, berorientasi pada konsensus, keadilan, efisiensi dan efektivitas, akuntabilitas, serta visi strategi. Dalam konteks pelayanan pembuatan akta kelahiran, penerapan prinsip-partisipasi akan melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait dengan kebijakan dan peraturan terkait akta kelahiran. Prinsip aturan hukum memastikan bahwa proses pembuatan akta kelahiran dilakukan secara sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Transparansi berperan dalam menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat mengenai prosedur, persyaratan, dan proses pembuatan akta kelahiran. Responsivitas memastikan bahwa Disdukcapil tanggap terhadap kebutuhan dan permintaan masyarakat terkait pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Namun, meskipun prinsip-prinsip *good governance* merupakan acuan penting dalam pelayanan publik, belum banyak penelitian yang secara khusus menganalisis penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam konteks pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya. Dengan memperhatikan kebutuhan akan peningkatan pelayanan publik yang berkualitas, penelitian ini bertujuan untuk menggali informasi dan menganalisis penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam konteks pelayanan publik serta memberikan rekomendasi dan saran yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Tasikmalaya.

Berdasarkan hasil peninjauan sementara diperoleh fenomena yang terjadi yaitu Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya masih rendah, hal ini dapat dilihat dari gejala-gejala seperti Kurangnya partisipasi atau keikutsertaan dari masyarakat akan pentingnya pembuatan dokumen khususnya pada Akta Kelahiran. Dalam proses pembuatan Akta Kelahiran masih ada masyarakat yang tidak peduli akan pembuatan dokumen ini sehingga dapat menirukan masyarakat yang lain. Fenomena masalah lainnya juga seperti Dinas Kependudukan Kabupaten Tasikmalaya masih kurang memberikan informasi kepada masyarakat secara maksimal. Seperti contohnya waktu pemrosesan akta kelahiran cukup lama, dari segi waktu dianggap lama dari waktu yang telah ditentukan.

Dua gejala tersebut mencerminkan adanya kekurangan dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Tasikmalaya. Untuk meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tersebut, langkah-langkah perlu diambil, seperti meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pembuatan akta

kelahiran melalui kampanye atau pendekatan edukatif. Selain itu, Dinas Kependudukan perlu meningkatkan komunikasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat, termasuk memberikan estimasi waktu yang lebih akurat dalam proses pembuatan akta kelahiran. Dengan demikian, diharapkan pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance*.

Dengan memperhatikan latar belakang tersebut, Artikel ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan pemahaman yang lebih baik tentang praktik *good governance* dalam konteks pelayanan publik serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran yang lebih baik, efektif, dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

### Tinjauan Pustaka

Teori *Good Governance* mengacu pada praktik penerapan kewenangan pengelolaan berbagai urusan penyelenggaraan negara secara politik, ekonomi, dan administratif di semua tingkatan. Teori ini dikemukakan oleh United Nations Development Program (UNDP) dan dijabarkan oleh Mardiasmo (2009:18). Ia menilai bahwa konsep *good governance* didefinisikan sebagai praktik penerapan kewenangan pengelolaan berbagai urusan penyelenggaraan negara secara politik, ekonomi, dan administratif di semua tingkatan.

Praktik *good governance* menekankan pentingnya tata kelola yang baik dan transparan dalam menjalankan pemerintahan. Konsep ini melibatkan berbagai aspek, mulai dari pengambilan keputusan politik, manajemen ekonomi, hingga pengelolaan administrasi publik. *Good governance* mengacu pada prinsip-prinsip dan proses yang harus diikuti oleh pemerintah dalam menjalankan fungsi-fungsi pemerintahannya. Dalam konteks politik, *good governance* menekankan partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan politik. Partisipasi ini melibatkan proses demokratis, keterbukaan terhadap aspirasi masyarakat, dan penghormatan terhadap hak-hak asasi manusia. Prinsip ini mengakui pentingnya keterlibatan masyarakat dalam mengawasi dan mempengaruhi kebijakan dan program-program pemerintah.

Dalam aspek ekonomi, *good governance* melibatkan pengelolaan keuangan negara yang transparan dan akuntabel. Hal ini mencakup pengelolaan anggaran yang efisien dan efektif, penghindaran korupsi, serta promosi investasi dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Prinsip *good governance* dalam ekonomi juga mengedepankan keadilan distributif, sehingga manfaat pembangunan dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Sementara itu, dalam aspek administratif, *good governance* menekankan pada profesionalisme, etika, dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi publik. Prinsip ini mencakup kebijakan dan prosedur yang jelas, transparansi dalam pengambilan keputusan, serta pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas. *Good governance* juga mendorong penguatan lembaga dan sistem hukum yang independen dan adil.

Dalam teori ini, *good governance* dianggap sebagai landasan penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Prinsip-prinsip *good governance* seperti partisipasi, aturan hukum, transparansi, responsivitas, konsensus, keadilan, efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis menjadi pedoman dalam merancang kebijakan dan melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya menjadi penting untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan keadilan dalam proses pelayanan tersebut. Dengan mengadopsi prinsip-prinsip *good governance*, diharapkan pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat menjadi lebih transparan, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan akuntabel dalam menjalankan

Berikut adalah penjelasan singkat mengenai prinsip-prinsip *Good Governance* yang menjadi fokus dalam penelitian ini:

1. Partisipasi (Participation): Prinsip ini menekankan pentingnya partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan. Masyarakat memiliki kebebasan untuk berasosiasi, berbicara, dan berpartisipasi secara konstruktif dalam proses pembuatan kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan.
2. Rule of Law (Aturan Hukum): Prinsip ini mengacu pada adanya kerangka hukum yang adil dan ditegakkan tanpa pandang bulu. Hukum harus menjadi acuan dalam semua aspek penyelenggaraan negara dan pelayanan publik.
3. Transparansi (Transparency): Prinsip ini menekankan pentingnya adanya sistem informasi yang terbuka, tepat waktu, dan jelas. Masyarakat harus memiliki akses yang mudah terhadap informasi terkait kebijakan dan proses pelayanan.
4. Responsivitas (Responsiveness): Prinsip ini menuntut lembaga-lembaga publik untuk merespons dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan dan harapan stakeholders. Pelayanan harus dilakukan secara efisien dan efektif.
5. Consensus Orientation (Orientasi pada Konsensus): Prinsip ini mengarahkan pemerintah untuk berorientasi pada kepentingan masyarakat yang lebih luas. Keputusan dan kebijakan harus mencerminkan kesepakatan bersama dan menghasilkan manfaat yang adil bagi semua pihak.
6. Equity (Keadilan): Prinsip ini menyatakan bahwa setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan. Pelayanan publik harus bersifat inklusif dan tidak diskriminatif.
7. Efficiency and Effectiveness (Efisiensi dan Efektivitas): Prinsip ini menekankan pentingnya pencapaian hasil yang efisien dalam penggunaan sumber daya dan efektivitas dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan harus memberikan output yang sesuai dengan standar kinerja dan menghasilkan outcome yang diharapkan.

8. Accountability (Akuntabilitas): Prinsip ini mengharuskan pemerintah dan lembaga publik untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan misi dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pertanggungjawaban dilakukan secara periodik dan transparan.

9. Strategic Vision (Visi Strategi): Prinsip ini menekankan pentingnya adanya visi yang jauh ke depan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Visi strategis akan memberikan arah dan tujuan yang jelas dalam pengembangan pelayanan.

Teori *Good Governance* memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk menganalisis praktik pemerintahan dan pelayanan publik. Dalam konteks penelitian ini, prinsip-prinsip *Good Governance* akan digunakan untuk menganalisis penerapan dan efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya. Dengan memahami dan menerapkan prinsip-prinsip *Good governance* tersebut, diharapkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya dapat ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efisien, transparan, dan akuntabel.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, di mana peneliti mengumpulkan dan menganalisis kata-kata atau kalimat dari berbagai sumber seperti individu atau buku. Tujuan umum dari penelitian kualitatif adalah untuk menjelajahi dan memperkuat pemahaman tentang suatu fenomena berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan. Peneliti menggunakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan, seperti melalui observasi atau wawancara, untuk mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena tersebut. Dalam penelitian kualitatif, peneliti memperhatikan konteks dan kompleksitas yang terkait dengan fenomena yang diteliti, dan berusaha untuk menggali makna dari data yang diperoleh.

Dalam konteks penelitian ini, tujuan utama dari pendekatan kualitatif adalah untuk menemukan fakta dan memberikan penjelasan tentang temuan yang ditemukan di lapangan. Peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber, termasuk individu, buku, atau sumber lainnya, dan kemudian menganalisis data tersebut untuk menemukan pola atau tema yang muncul.

Metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan ketika peneliti ingin mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang suatu fenomena. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada aspek kuantitatif, seperti angka atau statistik, tetapi juga pada aspek kualitatif, seperti makna dan interpretasi. Dalam penelitian ini, peneliti tidak hanya mengumpulkan data faktual, tetapi juga berusaha untuk memahami konteks dan kompleksitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bahasan ini penulis akan menyajikan data yang telah diperoleh melalui penelitian lapangan untuk kemudian di analisis berdasarkan teori yang diambil. Data tersebut terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data data yang dihasilkan dari sumber pertama yaitu individu tau persorangan, seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Sedangkan data sekunder yaitu data yang sudah diolah terlebih dahulu dan disajikan dalam berbagai bentuk seperti tabel, diagram, dan lainnya yang akan mendukung dalam penelitian. Penulis mengambil permasalahan tentang penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Tasikmalaya. Pelaksanaan wawancara dilakukan kepada Sekretaris Dinas Kependudukan Kabupaten Tasikmalaya, Operator Pelayanan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Akta Kelahiran, Kasi Perubahan Status Anak, Akta Kelahiran dan Kewarganegaraan, dan 1 orang masyarakat yang mendapatkan pelayanan Akta Kelahiran. Penulis pun mengambil langkah-langkah untuk mengambil data dari lapangan. Yaitu: pertama, penelitian ini diawali dengan pengumpulan data-data atau dokumen-dokumen yang berhubungan dengan kependudukan dan pencatatan sipil Akta Kelahiran agar dapat mengetahui bagaimana gambaran dari pencatatan akta kelahiran tersebut. Kedua, peneliti melakukan penelitian dengan turun langsung ke lapangan dengan mewawancarai informan-informan yang telah ditentukan sebelumnya agar mendapatkan hasil wawancara yang diinginkan oleh penulis.

Wawancara merupakan salah satu cara agar mendapatkan informasi yang diinginkan oleh penulis. Peneliti mengambil 4 orang, yakni orang-orang yang mengetahui dan terlibat secara langsung dalam proses pencatatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya. Keempat orang ini antara lain Sekretaris Dinas Kependudukan Kabupaten Tasikmalaya Operator Pelayanan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Akta Kelahiran, Kasi Perubahan Status Anak, Akta Kelahiran dan Kewarganegaraan, dan 1 orang masyarakat yang mendapatkan pelayanan Akta Kelahiran. Penulis menggunakan wawancara berstruktur dimana sebelum mewawancarai informan yang ada, penulis menyusun daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada para informan. Penulis mendeskripsikan bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya yang diukur melalui aspek-aspek prinsip *Good Governance* menurut UNDP dalam Mardiasmo (2009:18), yang terbagi menjadi sembilan aspek, diantaranya terdapat pada deskripsi hasil penelitian berikut ini.

### 1. Partisipasi

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya, bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan dan belum memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan atau masyarakat. Menurut Sekretaris Dinas Kependudukan Kabupaten Tasikmalaya, terlihat bahwa

sebagian masyarakat belum sepenuhnya menyadari pentingnya memiliki akta kelahiran untuk anak-anak mereka. Padahal, setelah melahirkan, seharusnya masyarakat segera membuat akta kelahiran. Untuk meningkatkan kesadaran tersebut, Disdukcapil berencana untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi SIDURU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terpadu), yang sebelumnya dilakukan secara offline. Informasi dari operator pelayanan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Akta Kelahiran juga mengindikasikan adanya upaya untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Terdapat akses jemput bola atau layanan keliling yang memudahkan masyarakat untuk mengajukan pembuatan akta kelahiran. Selain itu, pelayanan di tingkat desa juga disempurnakan, sehingga masyarakat dapat mengajukan permohonan akta kelahiran langsung ke Disdukcapil dengan lebih mudah. Namun, terdapat juga masyarakat yang menganggap bahwa akta kelahiran tidak terlalu penting dan enggan memenuhi persyaratan yang diperlukan.

Menurut Kasi Perubahan Status Anak, Akta Kelahiran, dan Kewarganegaraan, pelayanan masih sedang menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Meskipun proses pembuatan akta kelahiran telah lebih mudah, masih terdapat tantangan dalam menyosialisasikan pentingnya dokumen administrasi kependudukan, terutama akta kelahiran, sebagai bagian dari hak anak untuk diakui sebagai warga negara Indonesia.

Wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan bahwa Disdukcapil memberikan pelayanan baik informasi maupun data yang sesuai dengan permintaan. Namun, tidak semua masyarakat sepenuhnya memahami pentingnya pembuatan dokumen administrasi, khususnya akta kelahiran. Meskipun sosialisasi tentang pentingnya pembuatan akta kelahiran telah disampaikan oleh Disdukcapil secara berkala, masih ada sebagian masyarakat yang kurang memperhatikan hal ini. Namun, terdapat juga masyarakat yang memahami pentingnya dokumen untuk keperluan anak mereka di masa depan.

Dari hasil wawancara dengan para informan tersebut penulis bisa menyimpulkan bahwa pelayanan berdasarkan tata kelola pemerintah yang baik yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya belum sesuai dengan harapan disdukcapil. Padahal para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya dengan sigap memberikan informasi atau data yang dibutuhkan oleh mereka yang memerlukan informasi atau data tersebut, hal ini tentu saja masih adanya masyarakat yang menyepelekan dan tidak terlalu mementingkan pentingnya dokumen akta kelahiran dan itu bisa memicu akan menirukan masyarakat yang lain.

Dapat disimpulkan secara keseluruhan, terdapat kesenjangan antara harapan dan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya dokumen administrasi kependudukan, terutama akta kelahiran. Meskipun ada upaya dari Disdukcapil untuk meningkatkan pelayanan dan kesadaran masyarakat, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan masyarakat.

## 2. Aturan Hukum

Aturan hukum mengenai pentingnya dokumen administrasi kependudukan, seperti akta kelahiran, dinyatakan tegas dalam UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, Menurut Sekretaris Dinas Kependudukan Kabupaten Tasikmalaya, setiap anak berhak memiliki identitas diri dan status kewarganegaraan melalui pemberian nama dalam akta kelahiran. Menurut informan ini, aturan ini masih berlaku hingga saat ini. Operator Pelayanan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Akta Kelahiran menyatakan bahwa akta kelahiran adalah hak setiap anak dan orangtua memiliki kewajiban untuk melaporkannya. Masyarakat pun mulai menyadari pentingnya dokumen ini, karena akta kelahiran juga sering menjadi syarat dalam berbagai keperluan. Kesadaran ini juga dapat memengaruhi keinginan masyarakat untuk membuat akta kelahiran, termasuk sebagai salah satu syarat pernikahan. Kasi Perubahan Status Anak, Akta Kelahiran, dan Kewarganegaraan mengungkapkan bahwa pelayanan publik masih menyesuaikan dengan perkembangan dan sinkronisasi antara pihak Disdukcapil di tingkat nasional, provinsi, kabupaten/kota, dan desa. Meskipun demikian, UU Nomor 23 Tahun 2014 masih berlaku sebagai dasar dalam memberikan pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dokumen administrasi kependudukan.

Wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan bahwa aturan hukum ini dijalankan dan dipatuhi oleh masyarakat. Rapat pimpinan nasional yang melibatkan provinsi, kabupaten, dan kota dilaksanakan untuk menyelaraskan kebijakan Disdukcapil berdasarkan arahan dari kepala daerah. Masyarakat juga menjalankan aturan yang dibuat oleh Disdukcapil dalam rangka memenuhi kebutuhan dokumen administrasi

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan tersebut, penulis menganggap bahwa dengan adanya peraturan ini kesadaran masyarakat itu kaitannya visi misi pertahun anggaran disdukcapil kebanyakan itu dilakukan dengan kesadaran diri sendiri dan sudah ditopang oleh perkembangan era digitalisasi dan modernisasi dengan sanggahan melalui online ataupun offline dan peraturan itu sudah terakomodir secara bertahap itu di wilayah masing-masing.

Secara keseluruhan, aturan hukum mengenai pentingnya dokumen administrasi kependudukan berlaku dan berjalan efektif di masyarakat. Terdapat kesadaran dan pemahaman yang semakin meningkat dari masyarakat tentang pentingnya memiliki dokumen tersebut. Pihak Disdukcapil terus berupaya untuk menyediakan pelayanan yang sesuai dengan aturan hukum dan kebutuhan masyarakat.

## 3. Transparansi

Pelayanan yang diberikan bersifat terbuka bagi masyarakat-masyarakat yang berkepentingan. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya, bahwa dalam kenyataannya pelayanan yang dibutuhkan sudah mulai mudah dan dapat diakses secara mudah. Menurut Sekretaris Dinas Kependudukan Kabupaten Tasikmalaya, Disdukcapil memberikan pelayanan yang sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik kepada masyarakat yang berkepentingan. Masyarakat yang membutuhkan informasi atau

pembuatan dokumen, terutama akta kelahiran, akan diberikan pelayanan yang dibutuhkan melalui website dan Instagram Disdukcapil. Hasil wawancara dengan Operator Pelayanan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Akta Kelahiran menyatakan bahwa pelayanan sekarang menjadi lebih mudah melalui media sosial, khususnya Instagram Disdukcapil. Selain itu, pelayanan online juga telah berjalan, sehingga proses menjadi lebih mudah.

Kasi Perubahan Status Anak, Akta Kelahiran, dan Kewarganegaraan mengungkapkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya sangat berpengaruh terhadap kepentingan masyarakat, terutama dalam pembuatan dokumen akta kelahiran. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan masyarakat. Wawancara dengan masyarakat juga menggambarkan pengalaman positif dalam pelayanan Disdukcapil. Operator Pelayanan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Akta Kelahiran memberikan respon sigap dalam mencarikan data dan menyediakan salinan data yang dibutuhkan. Pelayanan yang diberikan oleh operator dinilai memuaskan dan tidak memerlukan waktu yang lama.

Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya bersifat terbuka dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Masyarakat merasakan pengaruh positif dari pelayanan ini, terutama dalam hal pembuatan dokumen akta kelahiran. Pelayanan online dan kehadiran media sosial seperti Instagram Disdukcapil juga telah mempermudah akses dan informasi bagi masyarakat. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan tersebut, penulis menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya bersifat terbuka, mudah dan sudah dapat diakses oleh masyarakat-masyarakat yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Masyarakat yang membutuhkan informasi dan sesuai dengan kedudukannya bisa mendapatkan informasi yang jelas serta mudah dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya.

#### 4. Responsivitas

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta mencakup sikap dan komunikasi yang baik terhadap keinginan pengguna layanan. Dalam hal ini kemampuan untuk memberikan layanan dengan cepat serta mencakup sikap dan komunikasi yang baik saat pengguna pelayanan membuat akta kelahiran sehingga pengguna layanan tidak terlalu menunggu lama. Sikap keinginan untuk memberikan layanan yang cepat atau responsive serta komunikasi yang baik kepada masyarakat, dalam hal ini sikap responsif dari pegawai untuk membantu masyarakat yang ingin cepat memperoleh akta kelahiran oleh pegawai tidak adanya tanggapan yang baik sehingga pelayanan yang diberikan mampu memberikan respon yang baik dimata masyarakat. Pendapat informan menyatakan bahwa pelayanan berupa sikap dan komunikasi yang baik atau responsive dari pegawai masih perlu ditingkatkan lagi sehingga masyarakat tidak harus menunggu dan kecewa terhadap sikap yang kurang responsive dari pegawai, khususnya bagi masyarakat yang akan membuat akta kelahiran dimana langkah awal meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pencatatan akta kelahiran adalah dengan memberikan sikap responsif yang baik di mata masyarakat.

Dapat dijelaskan bahwa pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya khususnya pada bagian pencatatan sipil khususnya pembuatan akta kelahiran dimana pelayanan yang diberikan kurang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dimana waktu penyelesaiannya akta kelahiran seharusnya dapat diselesaikan 1 hari sesuai Standar Operasional Prosedur. Akan tetapi, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap proses pembuatan akta kelahiran yang membutuhkan waktu yang cukup lama untuk membuat akta kelahiran oleh petugas dengan baik sehingga mendapatkan respon yang negatif.

Hal tersebut berdampak pada penilaian yang kurang baik terhadap pihak disdukcapil. Seharusnya disdukcapil tanggap terhadap kondisi tersebut. Dengan melihat masyarakat yang kesulitan dalam memenuhi persyaratan, petugas langsung menanyakan dan menawarkan diri untuk memberikan bantuan. Kadang-kadang pengunjung juga ada yang malu untuk bertanya dan meminta bantuan kepada petugas yang ada. Pada saat observasi, salah satu masyarakat pembuat akta kelahiran sedang kesulitan untuk memenuhi persyaratan pembuatan akta kelahiran namun petugas pelayanan akta kelahiran tidak membantunya sehingga seringkali masyarakat yang akan membuat akta kelahiran tidak membantunya sehingga seringkali masyarakat yang akan membuat akta kelahiran bolak balik. Hal tersebut memberikan penilaian yang kurang baik terhadap msyarakat yang datang untuk membuat akta kelahiran. Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Responsivitas petugas disdukcapil dalam pelayanan kepada masyarakat kurang baik karena masih adanya masyarakat yang mengeluhkan dalam proses pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas disdukcapil belum merespon dengan baik.

#### 5. Berorientasi pada Konsensus

Sekretaris Dinas Kependudukan Kabupaten Tasikmalaya menyatakan bahwa selain keberadaan sumber daya manusia yang siap, partisipasi dan niat dari masyarakat juga menjadi pendukung penting untuk memperoleh kualitas pelayanan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa musyawarah dapat terealisasi jika ada dukungan dan partisipasi aktif dari masyarakat. Operator Pelayanan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Akta Kelahiran juga mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil sangat berpengaruh terhadap kepentingan masyarakat, terutama dalam pembuatan dokumen akta kelahiran. Ini menandakan bahwa musyawarah antara masyarakat dan Disdukcapil dapat menjadi sarana untuk mencapai pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil wawancara dengan Kasi Perubahan Status Anak, Akta Kelahiran dan Kewarganegaraan menyatakan bahwa musyawarah dapat terwujud dengan menerapkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang berkaitan dengan pelayanan publik

bagi masyarakat. Hal ini menegaskan pentingnya musyawarah dalam menentukan kebutuhan dan keperluan masyarakat terkait pembuatan dokumen.

Dalam wawancara dengan masyarakat juga, terlihat bahwa musyawarah antara keikutsertaan masyarakat dan Disdukcapil telah mulai terwujud. Masyarakat telah mengikuti sosialisasi yang diselenggarakan oleh Disdukcapil dengan jadwal tahunan. Dalam sosialisasi tersebut, terdapat musyawarah yang menjelaskan pentingnya pembuatan dokumen akta kelahiran. Kesadaran dari masyarakat menjadi kunci utama dalam mewujudkan musyawarah antara masyarakat dan Disdukcapil. Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa musyawarah antara keikutsertaan masyarakat dan pihak Disdukcapil sangat berpengaruh. Faktor seperti partisipasi dan niat dari masyarakat, dukungan aktif dari Disdukcapil, dan penerapan aturan yang relevan menjadi hal penting dalam mewujudkan musyawarah tersebut.

#### 6. Keadilan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tasikmalaya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan bersifat adil. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintahan hadir untuk menjaga keadilan di masyarakat. Sekretaris Dinas Kependudukan Kabupaten Tasikmalaya menekankan pentingnya adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Para pegawai Disdukcapil diinstruksikan untuk tidak membedakan mereka yang membutuhkan pelayanan. Masyarakat yang datang meminta informasi atau data harus dilayani dengan sebaik-baiknya, tanpa memprioritaskan siapa yang datang terlebih dahulu. Operator Pelayanan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Akta Kelahiran juga mengungkapkan bahwa dalam memberikan pelayanan, mereka selalu berusaha bertindak baik dan adil kepada semua masyarakat yang membutuhkan layanan. Mereka tidak membedakan seseorang berdasarkan hubungan pribadi, tetapi melayani berdasarkan antrian atau urutan kedatangan. Kasi Perubahan Status Anak, Akta Kelahiran, dan Kewarganegaraan juga menyatakan bahwa pihak Disdukcapil bekerja dengan baik dan adil. Mereka tidak membedakan orang yang membutuhkan bantuan. Pekerjaan mereka dilakukan sesuai dengan peraturan dan pedoman kerja yang telah ditetapkan. Tidak ada prioritas khusus untuk orang yang dikenal atau mendapatkan perlakuan istimewa.

Selain itu, dalam melaksanakan pelayanan, pihak Disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya berlandaskan pada pedoman kerja yang telah ditetapkan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa hasil pekerjaan sesuai dengan target yang ditetapkan dan dilakukan dalam waktu yang telah ditentukan. Dalam wawancara dengan masyarakat, terlihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya memberikan pelayanan kepada mereka yang membutuhkan informasi bidang kependudukan. Pelayanan ini terbuka bagi masyarakat dan mereka dapat meminta informasi terkait pembuatan akta kelahiran dari Disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya terhadap masyarakat yang meminta layanan sudah memenuhi hak-hak mereka. Pelayanan tersebut telah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan bersifat adil, tanpa membedakan masyarakat yang membutuhkan layanan.

#### 7. Efisien dan Efektivitas

Suatu pelayanan dikatakan efektif dan efisien apabila yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diharapkan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disebutkan bahwa evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan di Dinas Kependudukan Kabupaten Tasikmalaya masih memiliki beberapa permasalahan.

Sekretaris Dinas Kependudukan Kabupaten Tasikmalaya mengungkapkan bahwa ada beberapa orang yang mengaku puas dan merasa pelayanan sudah sesuai dengan harapan, namun ada juga yang belum puas dan merasa pelayanan masih belum sesuai. Salah satu hambatan yang dihadapi adalah dalam pengurusan data akta kelahiran. Operator Pelayanan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Akta Kelahiran mengatakan bahwa pelayanan secara online lebih disukai oleh masyarakat karena lebih cepat dan praktis. Namun, persyaratan yang lengkap menjadi faktor penting untuk mendapatkan kepuasan dalam pelayanan ini. Kasi Perubahan Status Anak, Akta Kelahiran, dan Kewarganegaraan menyatakan bahwa meskipun pihak Disdukcapil telah memberikan pelayanan, masih ada masyarakat yang tidak puas dengan layanan pembuatan dokumen akta kelahiran. Beberapa keluhan dari masyarakat terkait lamanya proses dan kerumitan yang dirasakan. Namun, pihak tersebut berharap agar masyarakat dapat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam wawancara dengan masyarakat juga, terlihat bahwa ada informan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena bisa mendapatkan informasi dan persyaratan melalui jejaring sosial, sehingga dapat menghemat biaya transportasi. Namun, penulis juga mencatat bahwa masih terdapat masyarakat yang merasa rumit dalam mengurus akta kelahiran dan belum sepenuhnya memahami kebijakan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan di Dinas Kependudukan Kabupaten Tasikmalaya belum optimal. Masih terdapat kendala dalam pengurusan data akta kelahiran, lamanya proses, kerumitan dalam persyaratan, dan pemahaman masyarakat terhadap kebijakan yang ada. Perlu dilakukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

#### 8. Accountability (Akuntabilitas)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, terdapat beberapa indikasi terkait akuntabilitas dan pencapaian target dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya. Untuk

mengetahui baik tidaknya suatu pelayanan dapat dilihat dari akuntabilitas atau pencapaian target. Sekretaris Dinas Kependudukan Kabupaten Tasikmalaya menyatakan bahwa standar pencapaian minimal harus dipenuhi oleh semua pihak terkait. Misalnya, dalam hal waktu penyelesaian tugas, harus sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan adanya upaya untuk mencapai akuntabilitas dalam pelayanan. Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas yang diperoleh oleh pihak disdukcapil belum terlalu maksimal maka penilaian terhadap pelayanan pun kurang baik. Untuk memperoleh hasil kerja yang maksimal perlu adanya standar pelayanan maksimal. Standar pelayanan maksimal menjadi acuan untuk mempertahankan hasil pelayanan yang baik. Agar terciptanya kualitas hasil pelayanan yang baik, dalam menjalankan tugas harus sesuai dengan tupoksi dan tidak boleh menyimpang.

Operator Pelayanan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Akta Kelahiran menyatakan bahwa kebanyakan masyarakat merasa puas dengan pelayanan tersebut. Pelayanan online dinilai lebih cepat, praktis, dan file asli dapat dicetak di mana saja. Namun, penting juga untuk memperhatikan persyaratan yang harus lengkap agar pencapaian target pelayanan tetap terjaga. Kasi Perubahan Status Anak, Akta Kelahiran, dan Kewarganegaraan mengungkapkan harapannya bahwa pelayanan dapat memuaskan masyarakat, dan jika terdapat permasalahan, akan diusahakan untuk dicari solusinya secara bersama-sama. Dalam hal ini, kesiapan sumber daya menjadi faktor penting untuk mencapai hasil pelayanan yang baik. Masyarakat yang diwawancarai juga menyatakan kepuasannya terhadap pelayanan yang dapat diakses melalui jejaring sosial. Mereka merasa praktis dan tidak perlu datang langsung ke tempat, sehingga dapat menghemat biaya transportasi. Hal ini menunjukkan adanya kerjasama antara masyarakat dan pihak Disdukcapil dalam pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya memiliki standar pelayanan minimal sebagai dasar untuk mencapai hasil pelayanan yang optimal. Meskipun terdapat indikasi kepuasan dari beberapa pihak, namun prinsip akuntabilitas dan pencapaian target dalam pelayanan masih perlu diperhatikan lebih lanjut. Penting untuk memastikan bahwa standar pelayanan minimal terpenuhi dan kerjasama antara pihak Disdukcapil dan masyarakat terjalin dengan baik untuk mencapai hasil pelayanan yang memuaskan.

#### 9. Strategic Vision (Visi Strategi)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya telah mengambil langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan yang membahagiakan bagi masyarakat. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Salah satu strategi yang diimplementasikan adalah memperdekatkan pelayanan ke masyarakat melalui aplikasi SIDURU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terpadu). Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara online, sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil. Hal ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan, seperti akta kelahiran, akta kematian, dan lain sebagainya.

Sekretaris Dinas Kependudukan Kabupaten Tasikmalaya menyatakan bahwa Disdukcapil telah melaksanakan pelayanan dengan mudah, salah satunya dengan memperdekat pelayanan ke masyarakat melalui aplikasi SIDURU. Hal ini diharapkan dapat memudahkan akses masyarakat terhadap pelayanan. Operator Pelayanan SIAK Akta Kelahiran mengungkapkan komitmennya dalam memberikan pelayanan yang pasti kepada masyarakat, terutama dalam pembuatan dokumen akta kelahiran. Operator tersebut juga menyadari pentingnya partisipasi dan dukungan dari masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran, sehingga kerjasama antara pihak Disdukcapil dan masyarakat menjadi penting dalam mewujudkan pelayanan yang membahagiakan. Kasi Perubahan Status Anak, Akta Kelahiran, dan Kewarganegaraan mengakui bahwa pelayanan di Disdukcapil terkadang terkesan lambat, namun pihak Disdukcapil berkomitmen untuk mulai mewujudkan pelayanan yang cepat. Hal ini diharapkan dapat mengurangi ketidaknyamanan masyarakat dalam menunggu terlalu lama dalam pembuatan dokumen.

Masyarakat yang diwawancarai juga menyatakan pemahamannya terkait pentingnya pembuatan dokumen akta kelahiran dalam konteks pelayanan publik yang diatur dalam UU Nomor 23 Tahun 2014. Hal ini menunjukkan adanya pengertian masyarakat terhadap kebutuhan dan pentingnya pelayanan yang disediakan oleh Disdukcapil.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip good governance oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya, seperti melaksanakan pelayanan dengan mudah dan memperdekat pelayanan ke masyarakat, telah mampu memikat masyarakat dan mewujudkan pelayanan yang membahagiakan. Adanya kesadaran dari pihak Disdukcapil dan masyarakat dalam pentingnya kerjasama dan partisipasi juga menjadi faktor penting dalam mencapai pelayanan yang diharapkan.

### KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang diperoleh penulis berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya, dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan prinsip good governance, perlu diukur melalui 9 prinsip yaitu: Participation (Partisipasi), Rule of Law (Aturan Hukum), Transparency (Transparansi), Responsiviness (Responsivitas), Consensus Orientation (Berorientasi pada Konsensus), Equity (Keadilan), Efficiency and Effectiveness (Efisien dan Efektivitas), Accountability (Akuntabilitas), dan Strategic Vision (Visi Strategi). Adanya nilai minus pada penilaian kesenjangan antara pihak disduk dengan masyarakat dan prinsip tersebut menunjukkan bahwa harapan masyarakat masih ada yang belum terpenuhi.



Berdasarkan hal tersebut pula dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan di disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya khususnya dalam pembuatan akta kelahiran dengan menggunakan pengukuran melalui 9 prinsip tersebut, menurut pendapat informan hanya 5 prinsip yaitu Rule of Law (Aturan Hukum), Transparency (Transparansi), Consensus Orientation (Berorientasi pada Konsensus), Equity (Keadilan), dan Strategic Vission (Visi Strategi) saja yang baik atau terpenuhi, sedangkan 3 prinsip yaitu Participation (Partisipasi), Responsiviness (Responsivitas), Efficiency and Effectiviness (Efisien dan Efektivitas), dan Accountability (Akuntabilitas) belum terpenuhi sehingga Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya dirasakan rendah serta perlu ditingkatkan lagi dalam pelayanannya. Karena dari kesadaran masyarakat yang masih kurang, khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih diabaikan masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2016). *Administrasi Keuangan Negara*. Pustaka Setia.
- Smith, B. C. (2007). *Good Governance and Development*. Palgarve Macmillan.
- Setyono. (2015). *Good Governance Dalam Perspektif Islam; Pendekatan Ushul Fikih: Teori Pertingkatan Norma*. Jurnal Muqtasid, Volume 6.
- Koppenjan, J. (2015). *Governance Networks in the Public Sector*. Routledge.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Andi.
- Moleong, lexy j. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nisjar. (1997). *Teori Sistem dan Pendekatan Sistem dalam Bidang Manajemen*.
- Rosyada. (2016). *Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik*. EJournal Ilmu Pemerintahan 4(1), 102–114.
- Sedarmayanti. (2003). *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah (Pertama)*. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance Pemerintahan Yang Baik edisi revisi*. CV. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suhady, I. dkk. (2005). *Dasar-Dasar Good Governance*. Lembaga Administrasi Negara.
- Warjiyati, S. (2018). *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Good Governance*
- Wymeersch. (2006). *Corporate Governance Codes And Their Implementation*. Ghent University Financial Intitute.
- Zullkarnain. (2002). *Kendala Terwujudnya Good Governance*. Pustaka Sinar Harapan.