



Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik *Online* Sobat Dukcapil Kota Tangerang

Amelia Anggraini¹, Eni Apriliani², Putri Alfiyyah Sari³, Rizkyka Rahma Danti⁴, Eko Prasetyo⁵

^{1, 2, 3, 4, 5}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang, Indonesia

¹2101010028@students.unic.ac.id

²2101010005@students.unis.ac.id

³2101010010@students.unis.ac.id

⁴2101010018@students.unis.ac.id

⁵prasetyo@unis.ac.id

Abstrak

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik berbasis *online* melalui *Website* Sobat Dukcapil merupakan upaya dalam penyelenggaraan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara atas pelayanan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik berbasis *online* melalui *Website* Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan informan adalah Ketua Tim Kerja Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Jaringan Komunikasi Data, Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan Dan Pemanfaatan Data pada Dinas Dukcapil Kota Tangerang, dan masyarakat yang sudah menggunakan pelayanan *Website* Sobat Dukcapil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik berbasis *online* melalui *Website* Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang telah diterapkan dengan cukup baik. Prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi telah diterapkan dengan baik, namun prinsip efektivitas dan efisiensi, koherensi hanya berada pada tingkatan sedang.

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

Abstract

Applying good governance principles in online-based public services through the Sobat Dukcapil Website is an effort in government administration to fulfill the basic needs and rights of citizens regarding administrative services by public service providers. This research aims to analyze the application of good governance principles in online-based public services via the Sobat Dukcapil Website at the Tangerang City Population and Civil Registration Service. The research method used in this research is descriptive qualitative, with the informants being the Head of the Population Administration Information System and Data Communication Network Working Team, the Population Administration Information Management

and Data Utilization Sector at the Tangerang City Dukcapil Service, and people who have used the services of the Sobat Dukcapil Website. The research results show that the application of good governance principles in online-based public services via the Sobat Dukcapil Website at the Tangerang City Population and Civil Registration Service has been implemented quite well. The principles of accountability, transparency, and participation have been implemented well, but effectiveness efficiency, and coherence are only moderate.

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

1. Pendahuluan

Kota Tangerang merupakan salah satu wilayah yang terletak di provinsi Banten dengan jumlah penduduk 1.930.556 pada tahun 2022. Sebagai lembaga pemerintahan, Kota Tangerang bertanggungjawab atas kepentingan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Agar dapat mewujudkan sasaran yang diinginkan pemerintah pusat pada bidang pelayanan publik, diperlukannya tata kelola pemerintahan yang baik sesuai dengan TAP MPR No.XI/MPR/1998 dan Undang-undang No.28/1999 menegaskan akan pentingnya penyelenggaraan dengan tata kelola pemerintahan (Ma'ruf, 2022, p. 1). *Good governance* didefinisikan sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan solid yang bertanggungjawab dan sejalan dengan prinsip demokrasi yang efisien, dengan menghindari salah investasi dan mencegah korupsi (Pertiwi, 2020). *Good governance* adalah penyelenggaraan pengelolaan pembangunan yang bertanggungjawab pada prinsip demokrasi yang efisien, dengan menghindari kesalahan investasi dan mencegah korupsi. Sebagai kesepakatan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta guna sektor penyelenggaraan pemerintah di suatu negara (Pertiwi, 2020).

Disdukcapil Kota Tangerang adalah instansi pemerintah yang bertugas dalam memberikan layanan publik bagi masyarakat mengenai administrasi kependudukan. Layanan administrasi merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan guna meningkatkan kesejahteraan dan juga untuk mengoptimalkan kualitas layanan publik dalam penyelenggaraannya (Yunus et al., 2023, p. 66). Disdukcapil Kota Tangerang menyediakan layanan dokumen kependudukan secara *online*. Hal ini dilihat bahwa perkembangan teknologi informasi pada saat ini membawa perubahan teknologi modern dari sistem manual ke era digital, baik pada sistem informasi teknologi industri maupun teknologi komunikasi. Perubahan dari sistem kerja manual beralih ke era digital merupakan salah satu bentuk revolusi 4.0 yang memiliki tujuan agar meningkatkan kualitas layanan publik untuk membawa dampak pelayanan positif kepada masyarakat, dengan mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) saat ini, maka sangat dibutuhkan dalam segala aspek, khususnya di bidang pemerintahan dalam meningkatkan kinerja pemerintah untuk memberikan layanan publik (Patrisia et al., 2021).

Disdukcapil Kota Tangerang merupakan penyelenggara dalam layanan publik, menawarkan pelayanan secara *online* dengan menggunakan *Website* yang bernama Sobat (Solusi *Online* Bantu Administrasi Tuntas) Dukcapil guna mempermudah masyarakat dalam mengakses kebutuhan kependudukan yang dapat digunakan kapanpun dan di mana saja. Disdukcapil Kota Tangerang memberikan pelayanan publik berbasis *online* sehingga pelayanan lebih efisien. Pelayanan berbasis *online* ini dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 terkait pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilakukan *online*. Tetapi seiring berjalannya

waktu *Website* pelayanan *online* tersebut, ternyata terdapat beberapa kendala yang menjadi kesulitan tidak dapat digunakan dengan baik karena berbagai kendala yang berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat Kota Tangerang (Annisa Zulfa Rohadatul et al., 2023). Dilihat dari hasil survei kepuasan masyarakat pada triwulan IV tahun 2022 terdapat *keluhan* dari masyarakat yaitu masih adanya masyarakat yang kesulitan dalam menggunakan *Website* berbasis *online* (Sobat Dukcapil) (*Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2022*, 2023).

Terdapat hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan prinsip-prinsip *good governance*. Yang pertama dalam penelitian (Cahyadi et al., 2016) yang berjudul Penerapan *good governance* dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis *Good*) dimana hasil penelitian ini menunjukkan penerapan *good governance* dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya dikatakan sudah cukup baik. Namun masih perlu ditingkatkan lagi dalam kualitas layanan dalam e-KTP. Lalu dalam penelitian (Tomuka, 2013) yang berjudul Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli) dimana hasil penelitian menunjukkan secara umum pelayanan publik sudah dilakukan dengan baik, namun Camat cenderung pilih kasih terhadap masyarakat yang berkemampuan secara finansial maupun non finansial.

Dalam penerapan *Website* Sobat Dukcapil terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan lima prinsip *good governance*. Dalam prinsip akuntabilitas terdapat permasalahan pelayanan *online* yang dianggap masih kurang responsif dan masih kurangnya informasi terkait dengan prosedur layanan. Ketika masyarakat mengalami kendala dalam pelayanan dapat melakukan pengaduan terhadap kendala yang dihadapinya melalui media sosial. Dalam prinsip efektifitas dan efisiensi pelayanan *online* melalui *Website* Sobat Dukcapil belum dikatakan pelayanan efektif dan efisien dikarenakan banyak keluhan dari masyarakat seperti pengajuan administratif yang tidak sesuai dengan ketentuan. Dilihat dari permasalahan di atas pelayanan publik berbasis *online* dengan menggunakan *Website* Sobat Dukcapil pada Disdukcapil Kota Tangerang masih terdapat kendala. Oleh sebab itu, penulis ingin melakukan penelitian lebih mendalam terhadap Evaluasi Implementasi *Website* Sobat Dukcapil pelayanan publik terhadap kriteria *good governance* di Disdukcapil Kota Tangerang.

2. Tinjauan Pustaka

Good governance merupakan model baru yang menggambarkan ciri dan harus ada dalam sistem administrasi publik. *Good governance* ini berasal dari dua kata Bahasa Inggris *good* dan *governance*. *Good* yang artinya baik dan *Governance* merupakan tata kelola pemerintahan. Dapat dikatakan *good governance* merupakan tata kelola pemerintahan yang baik yang didefinisikan berbagai lembaga dan diakui oleh dunia, salah satu lembaganya adalah *United Nations Development Program* (UNDP). Adapun prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah merupakan syarat pemerintahan daerah dalam menciptakan pemerintahan yang demokratis, bersih, transparan, akuntabel, efektif, dan efisien. *Good governance* sudah lama menjadi mimpi banyak orang di Indonesia, tetapi pemahaman tentang konsep *good governance* berbeda-beda, dan membayangkan bahwa konsep *good governance* akan memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik, sehingga praktik korupsi menjadi berkurang dan pemerintah semakin peduli dengan kepentingan dan kebutuhan warganya. Perbaikan kinerja pelayanan public di nilai penting oleh semua stakeholders, yaitu pemerintah, warga pengguna, dan para pelaku pasar (Ramdhan et al., 2024). Pada prinsip ini didasari kenyataan peranan dari aparatur pemerintah daerah dalam memberikan layanan publik yang baik pada masyarakat masih belum

optimal. Untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *good governance* penulis menggunakan teori menurut Uni Eropa (UE) dalam (van Doeveren, 2011, pp. 307–309).

a. Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas ialah prinsip yang bertanggungjawab kepada masyarakat dan pemangku kepentingan dalam melaksanakan serangkaian tugas yang telah ditetapkan untuk mematuhi peraturan dan standar yang berlaku. Terdapat unsur dari prinsip akuntabilitas yaitu pemangku kepentingan pemerintah dan akuntabilitas pemerintah eksekutif.

b. Efektivitas dan efisiensi

Uni Eropa (EU) menekankan pentingnya efektifitas yang dipadukan oleh efisiensi. Efektifitas dan efisiensi yaitu pemerintah harus menerapkan persyaratan yang dibutuhkan berdasarkan dengan tujuan yang jelas. Terdapat unsur dari prinsip efektifitas dan efisiensi yaitu kebijakan dan pemerintahan sipil.

c. Keterbukaan dan transparansi

Keterbukaan sebagai pedoman komunikasi kepada masyarakat. Transparansi adalah data dan informasi yang alasan kebijakannya jelas dan tersedia untuk umum serta mudah diakses. Terdapat unsur dari prinsip keterbukaan atau transparansi yaitu pemahaman pemerintah.

d. Partisipasi

Keterlibatan publik dalam hubungan kebijakan baik secara langsung atau perwakilan perantara yang sah dan kebebasan berserikat dan berpendapat. Terdapat unsur dari prinsip partisipasi yaitu masyarakat sipil yang berpartisipasi dan pemerintah yang inklusif.

e. Koherensi

Koherensi dalam tata pemerintahan yang baik mengacu pada keselarasan dan koherensi antara kebijakan, kegiatan, dan tujuan pemerintah untuk mencapai efisiensi dan pemerataan administratif.

Pelayanan publik untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik sangat penting, sehingga peningkatan kinerja pelayanan publik dianggap penting agar dapat memperbaiki kinerja pelayanan publik (Lestari & Santoso, 2022, p. 43). Salah satu tugas utama dari pemerintah yaitu memberikan layanan publik pada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta pada masyarakat, guna mewujudkan kepentingan bagi masyarakat. Terdapat tiga alasan mengapa layanan publik dapat menjadi titik strategis dalam melakukan pengembangan dan dalam penerapan *good governance* di Indonesia sebagai berikut:

- a. Layanan publik telah lama menjadikan sebuah wilayah dimana negara yang mewakili negara melalui interaksi dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah. Pelayanan publik yang sukses akan menghasilkan dukungan masyarakat yang tinggi kepada kinerja birokrat.
- b. Layanan publik merupakan sebuah wilayah dimana berbagai aspek tata pemerintahan yang bersih dan baik yang dapat diwujudkan dengan mudah.

- c. Layanan publik mencakup seluruh unsur dalam pemerintahan, baik pemerintah, masyarakat maupun mekanisme pasar.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Dapat disimpulkan pelayanan publik adalah bentuk dari terwujudnya aspirasi dan kebutuhan masyarakat dalam menyelenggarakan suatu negara. Negara yang dibangun memiliki tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat. Pada dasarnya, pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat bukan secara individu akan tetapi sesuai kebutuhan masyarakat (Neneng Siti Maryam, 2016).

3. Metodologi

Di dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif. Peneliti menjelaskan bagaimana penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan *online*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan observasi ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dengan mewawancarai Ketua Tim Kerja Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Jaringan Komunikasi Data, Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan Dan Pemanfaatan Data dan hasil survei masyarakat serta dokumentasi. Sumber data sekunder yang diperoleh melalui studi literature yang relevan terkait dengan penerapan prinsip *good governance*. Lokus penelitian ini yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Penelitian ini berfokus pada penerapan prinsip *good governance* di dalam pelayanan publik berbasis *online* melalui *Website Sobat Dukcapil*.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Penerapan prinsip akuntabilitas dapat dilihat dari *Website Disdukcapil Kota Tangerang* yang memberikan informasi secara lengkap mengenai pertanggungjawaban kinerja pelayanan termasuk di dalamnya pelayanan yang dilakukan melalui *Website Sobat Dukcapil* yaitu Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) yang dipublikasikan pada tahun 2020 sampai 2023. Di dalam *Website* tersebut juga ditampilkan terdapat laporan keuangan dari tahun 2019 sampai dengan 2023 secara detail laporan keuangan yang ditampilkan tidak menyebutkan tentang realisasi anggaran pelayanan sobat dukcapil. Menurut ketua tim penyusunan dan pengembangan *Sobat Dukcapil* tidak menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) tetapi anggaran disusun dan dikembangkan sendiri oleh pegawai *Disdukcapil*. *Disdukcapil* telah memiliki standar di dalam pelayanan melalui *Website Sobat Dukcapil* yang diatur melalui peraturan yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas.

Dalam penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi pada *Disdukcapil Kota Tangerang* dapat dilihat pada proses standarisasinya sudah sesuai dengan data-data. Penyelenggara layanan untuk bisa mendapatkan informasi berdasarkan data-data bisa melakukan survei kepada masyarakat yang datang secara langsung terkait dengan layanan *online Sobat Dukcapil*, kemudian masyarakat dapat memberikan masukan dan saran melalui pengaduan yang sudah disediakan oleh

Disdukcapil. Data yang didapatkan kemudian akan dilakukan analisa lalu diidentifikasi mengenai ketidakefektifan yang terjadi di dalam proses pelayanan. Dari hasil tersebut, nantinya akan diketahui apa yang membuat layanan menjadi tidak efektif. Oleh sebab itu survei masyarakat sangat penting sebagai umpan balik bagi pengguna di dalam melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan *Website* Sobat Dukcapil menurut masyarakat yang memberikan informasi (informan penelitian) menunjukkan bahwa dalam pengajuan layanan kependudukan jangka waktu penyelesaian tidak sesuai dengan janji dan SOP pelayanan.

Penerapan prinsip transparansi pada Disdukcapil Kota Tangerang dilaksanakan melalui menyediakan layanan *online* melalui *Website* Sobat Dukcapil yang mudah diakses oleh pengguna dengan menggunakan perangkat lunak seperti handphone, laptop, tablet yang sudah terkoneksi jaringan internet dan bisa diakses di mana saja. Disdukcapil Kota Tangerang juga telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan penyebaran informasi melalui media sosial seperti *Website*, Instagram, Youtube, serta mendistribusikan informasinya ke tingkat Kelurahan, Kecamatan bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang tidak hanya melakukan pelayanan secara *offline* saja, melainkan dapat dilakukan secara *online* melalui platform yaitu Instagram, *Website*, dan Watshapp. Untuk penyebaran informasi melalui platform tersebut tidak ada jadwal tertentu dalam memposting. Platform tersebut dapat memudahkan masyarakat menggunakan pelayanan tanpa perlu datang dan antri di kantor Dinas Dukcapil.

Tingkat transparansi informasi yang disediakan oleh Disdukcapil terkait dalam pelayanan *online* melalui *Website* Sobat Dukcapil sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Transparansi kepada masyarakat pada saat menjalankan layanan secara *online* melalui *Website* Sobat Dukcapil yaitu masyarakat dapat melakukan pengajuan datanya sendiri. Dilihat data pengajuan per tahun 18.358 permohonan (*Sobat Dukcapil*, n.d.) sesuai dengan kebutuhan layanan dan masyarakat dapat mengetahui progres dari layanan terkait berkas yang diajukannya dan mendapatkan informasi jika pengajuan layanan telah selesai (Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Ketua Tim Kerja Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Jaringan Komunikasi Bapak Meizar Fargholy Hawasy). Transparansi dalam pelayanan *online* Sobat Dukcapil sudah diterapkan dapat dilihat oleh jawaban masyarakat mengenai kemudahan akses layanan *online* dan adanya layanan *online* ini mempermudah masyarakat dalam menerima layanan seperti masyarakat yang sudah dapat mengajukan pelayanannya sendiri melalui *Website* Sobat Dukcapil tersebut (Hasil survei kepada masyarakat).

Penerapan prinsip partisipasi, dalam hal ini masyarakat sudah berpartisipasi aktif dan mandiri dalam proses pelayanan dengan mengisi dokumen kependudukan secara langsung melalui *Website* Sobat Dukcapil. Adanya layanan *online* merupakan sebuah inovasi yang memudahkan masyarakat dalam menerima layanan kependudukan dan dokumentasi sipil yang tersedia secara *online* melalui *Website* Sobat Dukcapil. Namun terdapat keterbatasan dalam penerapan layanan *online* ini bagi masyarakat yang tidak memiliki telepon genggam dan masyarakat yang tidak dapat melakukan layanan secara *online* karena gagap teknologi. Partisipasi masyarakat dalam peningkatan mutu pelayanan, yaitu masyarakat aktif dan memberikan apresiasi, saran, masukan dan kritik terhadap mutu pelayanan dari Sobat Dukcapil. Adapun bentuk partisipasi masyarakat yang dapat dilakukan melalui platform yang sudah disediakan oleh Disdukcapil seperti layanan pengaduan yang tersedia di Whatsapp, survei kepuasan, dan Instagram (Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Ketua Tim Kerja Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Jaringan Komunikasi Bapak Meizar Fargholy Hawasy). Semua masyarakat yang menjadi informan selaku pengguna layanan Sobat Dukcapil sudah dilibatkan dalam upaya peningkatan pelayanan *online* seperti sebagian masyarakat sudah menggunakan layanan *online*,

masyarakat memberikan saran dan kritik untuk peningkatan mutu layanan Sobat Dukcapil. (Hasil survei kepada masyarakat)

Dalam penerapan prinsip koherensi, berdasarkan hasil wawancara tentang kebijakan yang dikembangkan tentunya sesuai dengan peraturan, undang-undang dan peraturan pemerintah yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan keadaan relevan saat ini yang memerlukan pemanfaatan teknologi dalam memberikan pelayanan. Layanan yang konsisten akan memberikan banyak manfaat positif yang didapat ketika petugas menjalankan tugasnya, memahami tugas pokok dan fungsinya, serta memahami kebijakan yang telah ditetapkan. Selain itu, memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tepat dan akurat untuk memandu staf dalam memberikan layanan dan menyelesaikan keluhan mengenai layanan yang kurang ideal. (Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Ketua Tim Kerja Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Jaringan Komunikasi Bapak Meizar Fargholy Hawasy). Dalam menerapkan kebijakan yang mengatur pelayanan melalui *Website* Sobat Dukcapil secara konsisten dan koheren, Disdukcapil perlu melakukan kebijakan tertulis yang jelas dan komprehensif terkait dengan pelayanan. Disdukcapil harus melakukan pengawasan teratur terhadap pelaksanaan kebijakan ini, pengawasan ini termasuk memantau konsistensi pelayanan yang diberikan melalui *Website* Sobat Dukcapil dan mengevaluasi terhadap kebijakan yang telah ditetapkan. (Hasil survei kepada masyarakat)

4.2 Pembahasan

Layanan administrasi kependudukan *online* pada *Website* Sobat Dukcapil memiliki tujuan memberikan layanan pada masyarakat dengan cepat dan akurat sesuai motto Disdukcapil Kota Tangerang yang merupakan langkah awal untuk memperbaiki kualitas layanan dan mewujudkan layanan yang efisien dan efektif sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Peneliti menggunakan prinsip *good governance* menurut Uni Eropa diantaranya akuntabilitas, efektif dan efisien, transparansi, partisipasi, koherensi yang menghasilkan beberapa dampak yang signifikan dalam layanan *online* Sobat Dukcapil. Disdukcapil Kota Tangerang membuat layanan *online* sesuai dengan Peraturan Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan secara *online* yang pelaksanaannya sesuai Standar Operasional Prosedur.

Penerapan prinsip pertama yaitu akuntabilitas pada Disdukcapil Kota Tangerang sudah baik yang ditunjukkan oleh adanya Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), Perjanjian Kinerja, Indikator Kinerja Individu, Laporan Evaluasi IKU, Laporan Evaluasi Rencana Aksi, Laporan Evaluasi Renja, Laporan Evaluasi Renstra, Laporan Kinerja Bulanan yang dipublikasikan dari tahun 2020 sampai 2023. Termasuk dalam konteks akuntabilitas, disdukcapil telah melaporkan dan mempertanggung jawabkan anggaran pelayanan Sobat Dukcapil. Selain itu disdukcapil telah memiliki standar pelayanan yang menjadi acuan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan Sobat Dukcapil. Hal-hal tersebut telah menggambarkan adanya penerapan prinsip akuntabilitas dimana pelayanan sector public harus dipertanggung jawabkan pelaksanaannya berdasarkan peraturan dan standar yang berlaku untuk setiap jenis pelayanan yang diberikan (van Doeveren, 2011, p. 307) Dalam penerapan prinsip kedua yaitu efektivitas dan efisiensi, pada *Website* Sobat Dukcapil masih dikatakan belum efektif dan efisien karena dilihat dari hasil survei masyarakat yang memberikan masukan dan saran melalui pengaduan yang disediakan yaitu dalam pengajuan administratif masih tidak sesuai dengan ketentuan waktu sehingga pengguna harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan atau informasi yang diperlukan.

Penerapan prinsip ketiga yaitu transparansi, pada *Website Sobat Dukcapil* dikatakan baik, dilihat dari masyarakat dalam melakukan pengajuan secara mandiri yang tidak perlu datang ke kantor kapan dan dimana saja. Selain itu, masyarakat bisa memantau status permohonan dokumen kependudukan secara *online*, serta pengguna juga dapat mengetahui kapan dokumen akan dicetak. Selain itu bentuk transparansi lainnya, Disdukcapil juga melakukan sosialisasi mengenai layanan *online Website Sobat Dukcapil* di tingkat kecamatan, kelurahan, RT, RW serta masyarakat setempat. Sosialisasi yang dilakukan oleh Pegawai Disdukcapil tidak menentu. Sosialisasi akan dilakukan jika terdapat informasi terbaru mengenai *Website Sobat Dukcapil* yang biasanya dibagikan melalui media cetak.

Kemudian prinsip keempat yaitu partisipasi, pada *Website Sobat Dukcapil* masyarakat sudah berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan dan saran melalui berbagai saluran seperti adanya survei kepuasan. Dengan adanya survei kepuasan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan mengidentifikasi kendala apa yang perlu diperbaiki dan tentunya menjadi bahan untuk evaluasi layanan *online*. Selain itu juga semua masyarakat yang menjadi informan selaku pengguna layanan *online* sudah dilibatkan dalam upaya meningkatkan layanan *online*.

Dalam menerapkan prinsip kelima yaitu koherensi pada layanan *online Sobat Dukcapil* masih kurang hal ini ditunjukkan dari ketidak sesuaian SOP dan janji layanan yang berkaitan dengan waktu penyelesaian dokumen. terintegrasi secara internal yang memastikan kelancaran dalam proses pengurusan dokumen kependudukan, keamanan data yang tepat untuk melindungi data pribadi masyarakat, serta standarisasi untuk memastikan kualitas layanan Disdukcapil. Disdukcapil juga melakukan monitoring dan evaluasi secara teratur terhadap pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan, untuk menjaga konsistensi dan kualitas layanan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui wawancara dan observasi tentang penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik berbasis *online* di Disdukcapil Kota Tangerang, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa Disdukcapil dalam penerapan prinsip *good governance* pada pelayanan publik berbasis *online* melalui *Website Sobat Dukcapil* telah diterapkan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari lima penerapan prinsip *good governance* menurut Uni Eropa.

Pada prinsip akuntabilitas dikategorikan baik, hal ini dibuktikan dengan ditunjukkan oleh adanya Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), Perjanjian Kinerja, Indikator Kinerja Individu, Laporan Evaluasi IKU, Laporan Evaluasi Rencana Aksi, Laporan Evaluasi Renja, Laporan Evaluasi Renstra, Laporan Kinerja Bulanan yang dipublikasikan dari tahun 2020 sampai 2023. Pada prinsip efektivitas dan efisiensi dikategorikan sedang, hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan dari masyarakat terkait pengajuan administratif yang tidak sesuai dengan ketentuan. Pada prinsip transparansi dikategorikan baik, hal ini dibuktikan dengan kemudahan akses pelayanan *online* dan kemampuan masyarakat untuk mengajukan pelayanan sendiri melalui *website*. Pada prinsip partisipasi dapat dikategorikan baik, hal ini dibuktikan dengan keterlibatan masyarakat dalam memberikan saran dan kritik untuk peningkatan mutu layanan, serta penggunaan layanan *online* oleh sebagian masyarakat. Pada prinsip koherensi dapat dikategorikan sedang, dapat dibuktikan hal ini ditunjukkan dari ketidak sesuaian SOP dan janji layanan yang berkaitan dengan waktu penyelesaian dokumen.

Daftar Pustaka

- Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan Iv Tahun 2022*. (2023). Disdukcapil. <https://disdukcapil.tangerangkota.go.id/berita/hasil-survei-kepuasan-masyarakat-triwulan-iv-tahun-2022>
- Kependudukan, D., Pencatatan, D. A. N., & Pengantar, K. (2021). *(LKIP) Tahun 2021*.
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam *Good Governance*. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 43–55. <https://journal.uwks.ac.id/index.php/juispol/article/view/2134>
- Ma'ruf, Z. Z. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk dan Dokumen Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Publik*, 14(1), 1–12. <https://doi.org/10.52434/jp.v14i1.18>
- Neneng Siti Maryam. (2016). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI (1), 1–18.
- Patrisia, N. E., Kismartini, & Apriana, L. (2021). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Slawe di Kota Bengkulu. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 10(2), 137–146. <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/view/963>
- Pertiwi, E. (2020). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Aplikasi Pelayanan Administrasi Terintegrasi (Palui) Di Kelurahan Basirih. *Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents*. [https://eprints.uniska-bjm.ac.id/3254/1/Artikel_Een_Benar\[1\].pdf](https://eprints.uniska-bjm.ac.id/3254/1/Artikel_Een_Benar[1].pdf)
- Sobat Dukcapil*. (n.d.). Retrieved May 30, 2024, from <https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/>
- Van Doeveren, V. (2011). *Rethinking Good Governance: Identifying Common Principles*. *Public Integrity*, 13(4), 301–318. <https://doi.org/10.2753/PIN1099-9922130401>
- Yunus, E. Y., Hasanah, U., & Seda, F. La. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal *Website* Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Publik*, 17(01), 66–75. <https://doi.org/10.52434/jp.v17i01.180>