

**TINJAUAN YURIDIS IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**

**Muhadi<sup>1</sup>, Dian Herlambang<sup>1</sup>, Yonnawati<sup>2</sup>, Selvia Anggraini<sup>1</sup>  
Fakultas Hukum Universitas Mitra Indonesia<sup>1</sup>  
Universitas Muhammadiyah Lampung<sup>2</sup>  
E-mail: Muhadi@umitra.ac.id\*, dianherlambang@umitra.ac.id,  
yonawati224@gmail.com, selviaanggrainistudent@umitra.ac.id**

**ABSTRAK**

Dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing – masing. Sebagaimana kita ketahui bahwa berdasarkan pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berbicara penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu institusi penyelenggara pelayanan publik sehingga secara written rule wajib menyusun standar pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan penyelenggara pelayanan yang memiliki domain fungsi pelayanan bidang administrasi kependudukan dan pencatataan sipil. Pelayanan yang diberikan bersifat pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sebagaimana kita ketahui bahwa urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu urusan wajib yang harus dikelola dan ditangani secara baik oleh pemerintah. Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.. Berdasarkan hal tersebut maka dalam penyusunan standar Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib mengikutsertakan masyarakat dan perwakilan tokoh masyarakat dalam proses penyusunan standar pelayanan sehingga Pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai aturan yang sudah disepakati bersama.

**Kata Kunci : *Perlindungan Hukum, Pelayanan Publik,, Kependudukan Dan Pencatatan Sipil***

## **ABSTRACT**

*In Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, every public service provider, whether providing services to the community directly or indirectly, is obliged to prepare, determine and implement Service Standards as a benchmark for providing services in their respective environments. As we know, based on article 1 of Law Number 25 of 2009 concerning public services, public services are defined as activities in the context of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident for goods, services and/or administrative services provided provided by public service providers. Talking about public service providers, the Department of Population and Civil Registration is one of the institutions providing public services so that written rules are required to prepare public service standards. The Population and Civil Registration Service is a service provider that has a service function domain in the field of population administration and civil registration. The services provided are administrative services to the community. As we know, population administration and civil registration is one of the mandatory matters that must be managed and handled properly by the government. As mandated in Article 20 of Law Number 25 of 2009, that in preparing the determination of Public Service Standards it must be carried out by involving the community and related parties. Based on this, in preparing Public Service standards, the Population and Civil Registration Service is obliged to include the community and representatives of community leaders in the process of preparing service standards so that services can be carried out well and consistently according to mutually agreed rules.*

**Keywords: Legal Protection, Public Services, Population and Civil Registration**

### **A. LATAR BELAKANG**

Kehadiran hukum dalam masyarakat adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang biasa bertentangan antara satu sama lain. Maka dari itu, hukum harus bisa mengintegrasikannya sehingga benturan-benturan kepentingan itu dapat ditekan seminimal mungkin. Istilah “hukum” dalam bahasa Inggris dapat disebut sebagai law atau legal. Dalam subbab ini akan dibahas pengertian hukum ditinjau dari sisi terminologi kebahasaan yang merujuk pada pengertian dalam beberapa kamus serta pengertian hukum yang merujuk pada beberapa pendapat ataupun teori yang disampaikan oleh pakar. Pembahasan mengenai hukum disini tidak bermaksud untuk membuat suatu batasan yang

pasti mengenai arti hukum karena menurut Immanuel Kant pengertian atau arti hukum adalah hal yang masih sulit dicari karena luasnya ruang lingkup dan berbagai macam bidang yang dijadikan sumber ditemukannya hukum (Andrianto Nico, 2007:10).

Pengaturan hubungan pemerintah dengan masyarakat dapat suatu proses pelayanan diatur melalui hukum pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Maka relevan pengertian hukum seperti dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu undang-undang, peraturan dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat. Dalam KBBI juga menyebutkan Hukum berarti keputusan (pertimbangan) yang ditetapkan oleh hakim (dalam pengadilan) atau vonis.

Sebagai sebuah peraturan berbentuk undang-undang, hukum pelayanan publik mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan terdapat sanksi bagi pelanggarnya. Karena itu Hukum Pelayanan Publik memiliki sifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dengan pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan pendapat Lawrence M. Friedman melihat hukum sebagai sistem hukum dikaitkan dengan penegakan hukum yang terdiri atas tiga unsur (*three elements of legal system*) yaitu yaitu komponen struktur, komponen substansi dan komponen kultur atau budaya hukum. Ketiga komponen tersebut membentuk satu kesatuan yang bulat dan utuh, serta saling berhubungan atau biasa disebut dengan sistem.

Tujuan dibentuknya Hukum Pelayanan Publik sama dengan pembentukan hukum pada umumnya yaitu untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Kebaikan yang diinginkan dalam hukum pelayanan publik adalah *Good Governance* dan *Clean Government*. *Good governance* mengandung dua pemahaman yakni : Pertama, nilai yang menjunjung tinggi kehendak (keinginan) rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari penyelenggaraan pemerintahan mencapai tujuan nasional untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera dan adil. Sedangkan *Clean Government* diartikan sebagai pemerintahan yang bersih, baik bersih dari anasir korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) maupun permasalahan-permasalahan lain terkait penyelenggaraan negara dan pemerintahan (Dewi, R. C., & Suparno, S. 2022: 78-90).

Hukum pelayanan publik sebagaimana hukum pada umumnya juga dapat dijadikan sebagai sebuah alat menciptakan tatanan masyarakat dalam wilayah Negara Kesatuan Republik

Indonesia. Roscoe Pound pemikir mazhab hukum Anthro-Sociological Jurisprudence pertama kali menyatakan bahwa hukum sebagai sarana rekayasa sosial (*law as a tool of social engineering*). Dengan demikian Hukum Pelayanan Publik adalah produk hukum yang ditetapkan pemerintah dan parlemen yang memiliki kewenangan membentuk hukum agar penyelenggara pelayanan publik harus tunduk terhadap aturan hukum pelayanan publik.

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan**

Pengaturan hubungan pemerintah dengan masyarakat dapat suatu proses pelayanan diatur melalui hukum pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Maka relevan pengertian hukum seperti dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu undang-undang, peraturan dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat. Dalam KBBI juga menyebutkan Hukum berarti keputusan (pertimbangan) yang ditetapkan oleh hakim (dalam pengadilan) atau vonis. Sistem hukum yang berlaku di Indonesia dipengaruhi dari empat macam sistem hukum yakni Hukum Adat, Hukum Islam, Hukum Anglo Saxon, dan Hukum Eropa Kontinental. Misalnya, Undang-Undang Agraria banyak diadopsi dari hukum adat, sementara Undang-Undang Perkawinan dipengaruhi oleh Hukum Islam, demikian pula hukum pelayanan publik banyak dipengaruhi oleh hukum Eropa Kontinental. Menurut Harold B. Barman, sistem hukum dapat dibedakan ciri-cirinya dari kaidah-kaidah sosial yang lain pada umumnya, kemudian sistem hukum itu diterapkan secara konsisten oleh suatu struktur otoritas yang profesional guna mengontrol proses-proses sosial yang terjadi dalam masyarakat (Richalrdus Eko. 2005:13).

Sebagai sebuah peraturan berbentuk undang-undang, hukum pelayanan publik mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan terdapat sanksi bagi pelanggarnya. Karena itu Hukum Pelayanan Publik memiliki sifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dengan pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan pendapat Lawrence M. Friedman melihat hukum sebagai sistem hukum dikaitkan dengan penegakan hukum yang terdiri atas tiga unsur (*three elements of legal system*) yaitu yaitu komponen struktur, komponen

substansi dan komponen kultur atau budaya hukum. Ketiga komponen tersebut membentuk satu kesatuan yang bulat dan utuh, serta saling berhubungan atau biasa disebut dengan sistem.

Dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing – masing. Sebagaimana kita ketahui bahwa berdasarkan pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berbicara penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu institusi penyelenggara pelayanan publik sehingga secara *written rule* wajib menyusun standar pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan penyelenggara pelayanan yang memiliki domain fungsi pelayanan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang diberikan bersifat pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sebagaimana kita ketahui bahwa urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu urusan wajib yang harus dikelola dan ditangani secara baik oleh pemerintah. Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait (Widyananda, 2008:16).

Berdasarkan hal tersebut maka dalam penyusunan standar Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib mengikutsertakan masyarakat dan perwakilan tokoh masyarakat dalam proses penyusunan standar pelayanan sehingga Pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai aturan yang sudah disepakati bersama. Disamping hal tersebut unsur yang lain juga memiliki tingkat koherensi yang tinggi dengan pencapaian aspek pelayanan yang berbasis pada *excellent service* dengan kemampuan penyelenggara, sehingga perlu diselaraskan antara kemampuan sumber daya yang dimiliki penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat serta kondisi lingkungan di mana satuan kerja penyelenggara tersebut berada. Standar pelayanan disusun dengan memperhatikan kemampuan penyelenggaraan, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Komponen

standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi dasar hukum, persyaratan; prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk pelayanan; sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Kabupaten Lampung Selatan mendukung konsep smart government yang tercantum dalam Peraturan Bupati Lampung Selatan No.25 Tahun 2017 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2016-2021. Berdasarkan peraturan tersebut, pemerintah selaku penyedia pelayanan publik harus mengusahakan semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tidak mempersulit masyarakat dan melakukan inovasi-inovasi yang membantu meringankan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Sehingga, reformasi birokrasi terarah dan mengalami peningkatan kesejahteraan masyarakat serta pelayanan publik menjadi efektif dan efisien. Sesuai dengan Peraturan Bupati tersebut pemerintah Kabupaten Lampung Selatan mewujudkan implementasi smart government dengan memiliki website pemerintah daerah yakni yang cukup lengkap dan transparan. Dalam hal pelayanan publik memiliki beberapa aplikasi yang menunjang di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD), salah satunya dalam hal pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Selatan.

Sesuai UU No.24 Tahun 2013 atas perubahan UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan memerlukan sistem yang baik, yang bersinergi guna melayani masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan sangat dibutuhkan masyarakat untuk menjamin kepastian dimata hukum maupun pemerintah sebagai pedoman pembangunan kedepannya. Sesuai amanat Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan menghadirkan inovasi pelayanan sesuai keperluan yang dibutuhkan. Pelayanan ini mengacu pada Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi secara online, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan memberikan inovasi pelayanan online yang cepat dan mudah di akses untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan, pelayanan online tersebut berupa website dan aplikasi yang bernama program PAKe-Oli (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online).

Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil memiliki kualitas sistem yang cukup baik, dengan melihat 6 dimensi yakni kepemimpinan, sikap dan moral, etos kerja, komunikasi dan koordinasi antar sub bagian, pelaporan berkala baik secara harian maupun mingguan dan dari tingkat kedisiplinan pegawai. Namun, memiliki kendala sarana dan prasarana terutama dibidang modem untuk menangkap sinyal dan kurangnya komputer untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih optimal, Kendala tersebut tentunya berpengaruh terhadap proses sistem yang sedang berjalan dan juga mempengaruhi dalam pemberian informasi kepada masyarakat serta pengoperasiannya menjadi terhambat. Dalam penelitian Dalam hal kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan salah satunya dibuktikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan sangat menjaga kerahasiaan data pribadi berdasarkan Undang-undang No.23 Tahun 2014 dan melakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan inovasi-inovasi program kepada masyarakat seperti program PAK-De (Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa), program keliling desa, program TAMU (Pelayanan Tatap Muka) dan pelayanan berbasis online atau yang dikenal dengan program PAKe Oli (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online).

Pada era seperti ini, diperlukan berbagai inovasi pelayanan publik demi pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih maksimal. Berbagai konsep pun telah ditemukan bahkan dikembangkan, salah satunya konsep tata kelola pemerintahan yang baik atau biasa disebut Good Governance. Pada dasarnya konsep tersebut hadir untuk menjawab berbagai permasalahan birokrasi yang terkesan berbelit, kaku, lambat, statis sehingga kerap menimbulkan penyimpangan bahkan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Hal inilah yang melatarbelakangi kenapa Good Governance selalu disandingkan dengan reformasi birokrasi. Adapun tujuannya untuk mewujudkan Good Governance dan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat meliputi transparansi, adil, akuntabel, partisipatif, dan sebagainya. Berdasarkan hal tersebut, perwujudan Good Governance sangat penting dalam pemenuhan pelayanan publik yang prima. Namun, seiring berkembangnya ilmu pengetahuan, terdapat kritikan atas konsep Good Governance. Bahwa konsep Good Governance merupakan konsep yang terbentuk berdasarkan imperialisme dan kolonialisme dari Negara maju. Oleh karena itu, muncullah berbagai pemikiran baru dari perkembangan konsep Good Governance yang lebih menunjukkan kemandirian suatu Negara dari praktek-praktek sistem dunia, salah satunya konsep pemerintahan yang dinamis (Dynamic Governance).

## **2. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan**

Faktor yang mempengaruhi implementasi prinsip-prinsip good governance terhadap efektifitas pelayanan publik, yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Keberhasilan suatu kantor dalam mencapai tujuan sangat dipengaruhi oleh kegiatan operasional dalam memberikan pelayanan publik, disamping itu motivasi pegawai dalam bekerjapun dipengaruhi oleh sarana dan prasarana yang tersedia. Demi mencapai tujuannya, Disdukcapil Bone harus mampu menyediakan sarana dan prasarana yang aman serta nyaman digunakan sesuai dengan kebutuhan pegawai guna menunjang keberhasilan dalam bekerja dalam pemberian pelayanan. Sarana dan prasarana merupakan peralatan dan perlengkapan dalam suatu kantor yang dapat membantu pegawai bekerja demi mencapai tujuan kantor dalam memberikan pelayanan.

5 prinsip dasar good governance meliputi peranan hukum, transparansi, tanggung gugat (akuntabilitas), ketanggapan, efisiensi dan efektivitas dan pemerataan( kesepakatan dalam mengurangi kesenjangan). Pemilihan 5 prinsip dasar ini dikarenakan poin-poin tersebut merupakan prinsip utama dalam menjalankan dan mengatur pemerintahan secara baik. Secara deskripsi masing-masing prinsip dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Peranan Hukum Peranan hukum disini harus memberikan jaminan hukum terhadap masyarakat, melalui memberikan ketenangan dan rasa aman kepada masyarakat dari segala kemungkinan hal yang meragukan dan membahayakan. Adapun hal-hal yang harus diberikan berupa keamanan secara fisik, keuangan dan loyalitas pada pribadi mereka sendiri. Peranan hukum akan dilihat dari adanya hukum yang ditegakkan dalam segala aktivitas dan kegiatan pemerintah, dan adanya undang-undang yang mengatus secara tegas dan jelas, adanya tanggung jawab utama bagi aparat atau pegawai pemerintahan, dan terakhir adanya lembaga hukum dan pengadilan yang bebas korupsi dan terpercaya
- b) Kepekaan dan Transparansi Dalam hal ini, diharapkan adanya keterbukaan dalam segala segi dalam pelaksanaan aktivitas pelayanan yang meliputi kelengkapan berkas yang dibutuhkan, anggaran yang harus dikeluarkan dan jadwal yang ditentukan. Kemudian tata

cara dalam kegiatan pelayanan harus sesuai dengan hak dan kewajiban pengguna layanan dan diumumkan secara terbuka kepada masyarakat agar dapat dipahami dengan mudah.

- c) Tanggung gugat (Akuntabilitas) Dengan adanya akuntabilitas, maka proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang harus berjalan sesuai dengan aturan yang ada. Adanya tanggung gugat atau akuntabilitas yang baik akan menghasilkan kegiatan pelayanan yang baik dan berkualitas (Andni, 2023). Oleh karena itu, tanggung gugat atau akuntabilitas merupakan salah satu yang harus dilaksanakan dalam mewujudkan pemerintahan yang baik atau berdasarkan prinsip good governance. Sehingga tanggung gugat menjadi salah satu bentuk hal yang harus diperhitungkan oleh pemerintah, dimana pegawai pemerintahan diwajibkan bertanggungjawab dalam melaksanakan peran dan kewajibannya dalam pemerintahan. Kegiatan ini juga akan mempengaruhi lancarnya kegiatan pemerintahan dan efektivitas untuk mencapai tujuan sesuai target yang telah diatur kebijakan dan program yang berlaku.
- d) Efisiensi dan efektivitas Prinsip dasar lainnya pada konsep good governance yaitu efisiensi dan efektivitas agar menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan lebih baik lagi. Pengertian efektivitas dan efisiensi merupakan setiap aktivitas dan kegiatan dalam pemerintahan yang dilaksanakan untuk menciptakan kelayakan materi yang dibutuhkan tepat sasaran. Berdasarkan survey di lapangan beberapa aspek dari prinsip good governance secara efektifitas dan efisiensi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang sudah diterapkan dengan baik. Hanya saja terdapat beberapa kendala tak terduga seperti jika tiba-tiba salah satu petugas pelayanan absensi sehingga menjadi kendala dalam memberikan pelayanan agar tepat waktu.
- e) Kesepakatan dalam mengurangi kesenjangan (Pemerataan) Dalam hal ini, aktivitas pemerintah dalam mengatur dan menjalankan perannya harus memiliki kesepakatan dan komitmen untuk mengurangi kesenjangan pada semua kalangan. Jadi semua kalangan dari level atas hingga level bawah harus diberikan pelayanan yang sama dalam mengajukan keluhan atau meminta layanan dari aparatur pemerintahan secara adil dan merata . Hal ini juga termasuk dalam usaha menciptakan pemerataan dibidang hukum (equity of the law) serta mengurangi sikap atau perlakuan mendiskriminasi golongan tertentu yang dapat menimbulkan kesenjangan antara kaum wanita dan lelaki di masyarakat (HR, Ridwan, 2014:16).

## C. Penutup

### 1. Simpulan

1. Dalam penyusunan standar Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib mengikutsertakan masyarakat dan perwakilan tokoh masyarakat dalam proses penyusunan standar pelayanan sehingga Pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai aturan yang sudah disepakati bersama. Disamping hal tersebut unsur yang lain juga memiliki tingkat koherensi yang tinggi dengan pencapaian aspek pelayanan yang berbasis pada excellent service dengan kemampuan penyelenggara, sehingga perlu diselaraskan antara kemampuan sumber daya yang dimiliki penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat serta kondisi lingkungan di mana satuan kerja penyelenggara tersebut berada. Standar pelayanan disusun dengan memperhatikan kemampuan penyelenggaraan, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi dasar hukum, persyaratan; prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk pelayanan; sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan evaluasi kinerja pelaksana.
2. Faktor yang mempengaruhi implementasi prinsip-prinsip good governance terhadap efektifitas pelayanan publik, yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Keberhasilan suatu kantor dalam mencapai tujuan sangat dipengaruhi oleh kegiatan operasional dalam memberikan pelayanan publik, disamping itu motivasi pegawai dalam bekerjapun dipengaruhi oleh sarana dan prasarana yang tersedia. Demi mencapai tujuannya, Disdukcapil Bone harus mampu menyediakan sarana dan prasarana yang aman serta nyaman digunakan sesuai dengan kebutuhan pegawai guna menunjang keberhasilan dalam bekerja dalam pemberian pelayanan. Sarana dan prasarana merupakan peralatan dan perlengkapan dalam suatu kantor yang dapat membantu pegawai bekerja demi mencapai tujuan kantor dalam memberikan pelayanan.

### 2. Saran

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan harus lebih meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dan lebih komunikatif agar terciptanya Good Governance dalam lingkungan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan harus mampu memberikan sosialisasi secara menyeluruh pada masyarakat tentang inovasi-inovasi yang sudah dibuat sehingga tujuan yang ingin dicapai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat terwujud sesuai yang diharapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Andrialnto Nico, 2007, *Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui Good Government*, Malang: Bayumedia Publising.

Dewi, R. C., & Suparno, S. 2022. Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.

HR, Ridwan, 2014, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali Pers

Richalrdus Eko. 2005. *Electronic Government in Alction : Ralgalm Kalsus Implementalsi Sukses di Berbalgali Dunial*, Yogyakarta: ANDI.

Maryam, N. S. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.

Utari, T. (2021). Pengaruh Partisipasi Anggaran Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Lampung).

Utomo, Walrsito. 2007. *Administrasi Publik Baru di Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Widyananda, 2008. *Revitalisalsi Peran Internal Aluditor Pemerintah untuk Penegakan Good Governance di Indonesia*. Jakarta : BPK-RI. Indrajit,